ا ملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العا

جامعة أم القرى ـ مكة ا كرمة

كلية التربية ـ قسم علم النفس

مستويات وأبعاد الاحتراق النفسي

وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية

لدى المرشدين الطلابيين في المرحلتين

الابتدائية والمتوسطة بإدارة تعليم العاصمة المقدسة

إعـداد الطالب

عبد ا بن مد بن حسن ا هداوي

إشراف الدكتور

مد بن حسن بن عبد ا

بحث مقدم إلى

قسم علم النفس في كلية التربية بجامعة أم القرى

كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس(تخصص توجيه تربوي ومهني)

(١٤٢٣/٢٠٠٢)

ملخص الرسالة

عنوان الدراسة :

مستويات وأبعاد الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية

لدى مرشدي الطلاب ا رحلة الابتدائية وا توسطة بإدارة التربية والتعليم بالعاصمة ا قدسة.

أهداف الدراسة : تهدف إلى معرفة مستويات وأبعاد الاحتراق النفسي عند مرشدي الطلاب في المرحلة الابتدائية والمتوسطة وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية .

منهج الدراسة : اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي .

العينة : تكونت عينة الدراسة من بعض المرشدين الطلابيين بتعليم العاصمة المقدسة وعددهم (١٠٥) مرشد طلابي.

الأدوات المستخدمة :

١. مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي إعداد ماسلاك ، ترجمة : الوابلي (١٤١٥هـ) .
٢. مقياس التفضيل الشخصي إعداد جوردن البورت ، ترجمة : جابر وأبو حطب .

نتائج الدراسة :

– أن أفراد العينة تعرضوا للإحتراق النفسي بدرجة عالية في بعدي الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز وبدرجة متوسطة في بعد تبلد المشاعر وذلك في مستوى التكرار وتعرضوا للإحتراق النفسي بدرجة متوسطة في بعدي الاجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وبدرجة عالية في بعد نقص الشعور بالإنجاز وذلك في مستوى الشدة .

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي تعزى للخبرة ، التخصص ، المرحلة التعليمية

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية : (السيطرة ، المسئولية ، الاجتماعية ، الانفعالية) في جميع أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الشعور بنقص الإنجاز) على مستوى التكرار والشدة .

التوصيات :

١. ينبغي على متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم التخفيف من العبء الوظيفي الإداري الملقى على مرشدي الطلاب والاهتمام بالجانب الفني .
٢. ينبغي توفير البرامج التدريبية التي تساهم في النمو المهني للمرشد مما ينعكس على الصحة النفسية له .
٣. ينبغي التركيز على المتغيرات النفسية والشخصية عند اختيار المرشد الطلابي وعدم الاكتفاء بالمتغيرات الديمغرافية .

شكر وتقدير

أتوجه للمولى عز وجل بالحمد والشكر على توفيقه وامتنانه لي في إتمام هـذا البحث وإخراجه بصورته الحالية فله الحمد أولاً وأخيراً .

كما يسعدني في البداية أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة أم القـرى ممثلة في معالي مديرها الأستاذ الدكتور ناصر بن عبدا الصالح، وإلى سعادة عميـد كلية التربية بمكة المكرمة وإلى سعادة رئيس قسم علم النفس ، وإلى أصحاب السعادة أعضاء هيئة التدريس في القسم جزاهم ا عني خير الجزاء .

كمـا يسعدني أن أتقـدم بخـالص الشكر إلـى والـدي الدكتور / محمد حسن عبد ا المشرف على هذه الرسالة اعترافا بالمجهود الذي بذله معي في الإشراف ، فقد بث في نفسي روح المثابرة وأمدني بعلمه الغزيـر وخبرتـه التي سخرها لي لإعانتي على السير بخطى ناجحة لإتمام هذا البحث وبذل من وقتـه الكثير والكثير وجهده الوافر وعطاؤه المتميز في بناء وتكوين شخصية لباحث وجزاه ا عني خير الجزاء .

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ / بلغيث القوزي مـدير إدارة التربيـة والتعلـيم بالليث سابقاً والأستاذ / عبد العزيز المهداوي مدير إدارة التربيـة والتعلـيم حاليـاً، واللذين كان لهما دور كبير في تشجيعي وتوجيهي خلال فترة الدراسة والبحث .

كمـا أتقـدم بـشكري إلـى الأسـتاذ الـدكتور / زيـد البتـال والأستاذ / علي محمد بن عفيف والأستاذ سعيد فايز المهداوي الذين كان لهم دور في الحصول على مجموعة من المراجع ، كما لا يفوتني في ختام إلا أن أسـدي جزيـل الشكر والامتنان إلى لجنة مناقشة هذه الرسالة وهم الأستاذ الدكتور / عبد المنان مـلا معمور بار والأستاذ الدكتور / محمد حمزة السليماني جزاهم ا عني خير الجزاء .

إهـــــداء

إلى والدي الذي كان خلف هذا الإنجاز وكان خلف كل خطوة ناجحة في

حياتي .. مربياً وموجهاً ومعلماً .

إلى روح والدتي تغمدها الله بواسع رحمته وأسكنها فسيح جناته .

إلى كل من علمني حرفاً طوال حياتي الدراسية

أهدي هذا العمل المتواضع .

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

الفصل الأول

- ☒ مقدمة .
- ☒ مشكلة الدراسة.
- ☒ أهمية الدراسة .
- ☒ أهداف الدراسة .
- ☒ مصطلحات الدراسة .
- ☒ حدود الدراسة .



شهد العصر الحاضر تطوراً كبيراً ومذهلاً في جميع جوانب الحياة العلمية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية مما زاد من تعقيد أسلوب حياة الأفراد ولذا فقد أدى ذلك التعقيد إلى زيادة الحاجة إلى المؤسسات التي توفر الخدمات الضرورية للمستفيدين كالتعليم والعلاج والإرشاد والتوجيه .

وكما أشار عسكر (١٩٨٦ : ص ١٧) فإن تلك المؤسسات تعتمد على مجموعة من المهنيين المتخصصين الذين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالعناية والاهتمام . وتعتبر المدرسة إحدى أهم تلك المؤسسات على تنوعها ، وذلك نظراً للدور الذي تلعبه في استثمار الثروات البشرية ، كما يعتبر المرشد أهم ركائز هذه المؤسسة .

ولأسباب متعددة قد يظهر في مجال عمل المرشد أو المهني معوقات تحول دون قيامه بدوره كاملاً ، الأمر الذي من شأنه الإسهام في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه جرينس (١٩٨٦ : ص٢٢) .

وقد أشار الفاعوري (١٩٩٠ : ص ١٢) إلى أن زابل وزابل أوضحا إلى أن هذه الأحاسيس والمشاعر السلبية ذات نتائج خطيرة على المهنيين أنفسهم وعلى عملائهم وعلى المؤسسات التي يعملون فيها ، وغالباً ما تأتي هذه الأحاسيس مقرونة بمؤشرات لضغوط نفسية وجسمية تؤدي إلى الابتعاد عن العميل وتقلل من الإنجاز في العمل ، وتزيد من التعب والإنهاك .

ومتى ما حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط المهني بالعميل تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة وخطيرة وذلك ما يعرف بحالة الاحتراق النفسيBURNOUT

وبصورة عامة يشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الشخص المهني نحو الآخرين بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل سواء في مجال العمل أو خارجه .

وقد ذكر دوني وزملاؤه (١٩٨٩: ص ٢٥٤) أن مصطلح الاحتراق النفسي BURNOUT أصبح شائع الاستخدام في بداية العقد الأخير من القرن الماضي ،

وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية ، ويقضون وقتاً طويلاً متواصلاً في العمل المجهد مع عملائهم إذ أن طبيعة عملهم تقضي أن يكونوا على اتصال مباشر ووثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم، فالمرشد أو المعلم أو الطبيب أو كل من قد يمتهن مهنة يكون فيها التفاعل بين المهني والعميل هم معرضون للاحتراق النفسي بسبب تفاعلاتهم مع مشكلات العميل النفسية والاجتماعية والعاطفية والجسمية والتي قد تكون مصحوبة بمشاعر الغضب ، أو الارتباك ، أو الخوف ، أو اليأس ، وأحياناً أخرى قد تكون مشكلات العميل غير واضحة المعالم ، فتصبح حالته بالنسبة للمهني أكثر غموضاً ، وأشد إحباطاً ، والشخص الذي يعمل باستمرار مع الأفراد تحت ظروف كهذه يمكن أن يصاب بالتوتر الذي يتطور إلى استنفاذ انفعالي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي .

ومن أهم التغيرات السلبية التي تظهر على الشخص المهني المحترق نفسياً ، فقدان الاهتمام بالعملاء أو المستفيدين من الخدمة ، حيث يعامل المستفيدين بطريقة آلية جافة وبغير اكتراث مع زيادة في التثبيط والتشاؤم واللامبالاة في العمل وتدني مستوى الدافعية والغضب السريع من العملاء وزملاء العمل والأنانية والميل لإيقاع اللوم على العملاء والنظام في حالة الفشل ومقاومة التغيير وفقدان القدرة على الابتكار (عسكر والعريان ، ١٩٨٢، ص١٢).

وقد أشار فريدمان (١٩٩١) إلى أن مفهوم الاحتراق النفسي يرتبط بمهنة التعليم أكثر من غيرها من المهن ، وكلما كان العاملون بهذه المهنة سواء كانوا معلمين أو مرشدين أو مديرين أو مشرفين تربويين - أكثر وعياً للاحتراق النفسي والوقاية منه والتقليل من أثاره كلما أدى ذلك إلى فعالية أفضل (عبد الرحمن ،١٩٩٢: ص ١٠) .

ويرى فريدمان (١٩٩١) أيضاً إلى أن الاحتراق النفسي ذو نمطين أولهما يرتبط بيروفيل الشخصية وتفسر استعداد الفرد للاحتراق والآخر يرتبط بالنظام والمناخ المدرسي والمساندة الاجتماعية والمهنية داخل المدرسة وكل هذه المتغيرات تؤثر في عملية الاحتراق.

ونظراً لما لظاهرة الاحتراق النفسي من أثر هام على أداء التربويين ، فقد أخذت هذه الظاهرة تحظى باهتمام الباحثين على المستوى العالمي وظهرت بعض الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة في البيئة العربية ، وبين فئات مختلفة من العاملين في المجال التربوي (عبد الجواد ، ١٩٩٤ ، ص١٥).

وبحكم خبرة الباحث في هذا الميدان والتي تربو على عشر سنوات فقد رأى أن هذا الموضوع بحاجة إلى شيء من البحث لذا جاءت فكرة الدراسة الحالية وذلك بإلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي عند المرشدين الطلابيين وبيان مستوياته وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية والشخصية علها بذلك تسهم في إيجاد الحلول فمعرفة الداء وتشخيص أسبابه أحد أهم سبل العلاج الفعال

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :.

يتضح أن ظاهرة الاحتراق النفسي مشكلة يتعرض لها كل من يؤدي خدمة إلى الأفراد ويتعامل مع الآخرين . وحيث أن المرشد الطلابي يقوم بعدد كبير من المهام الفنية والتنظيمية والأدوار المختلفة التي قد تساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في زيادة الاحتراق النفسي لديه . وبما أنه لا توجد مؤشرات أو بيانات حول مستوى ومصادر الاحتراق النفسي عند المرشدين الطلابيين . لذلك جاءت مشكلة هذه الدراسة لتقيس مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات ضمن هذه الفئة من قطاع التربية والتعليم .

وتتلخص المشكلة بالتحديد في الإجابة على الأسئلة التالية :.

١. ما درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين الطلابيين بإدارة التربية والتعليم بالعاصمة المقدسة على أبعاد مقياس ماسلك (الإجهاد الانفعالي ـ تبلد المشاعر ـ نقص الشعور بالإنجاز)؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك

(الإجهاد الانفعالي - تبلد الشعور - نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الخبرة في الإرشاد ؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك (الإجهاد الانفعالي - تبلد الشعور - نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير المرحلة التعليمية التي يعمل المرشد بها ؟

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك (الإجهاد الانفعالي - تبلد الشعور - نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير التخصص في الإرشاد ؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الانفعالي بين مرشدي الطلاب ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسؤولية - السيطرة الاجتماعية - الانفعالية) على مستويي التكرار والشدة ؟

٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الشعور بنقص الإنجاز بين مرشدي الطلاب ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسؤولية - السيطرة الاجتماعية - الانفعالية) على مستويي التكرار والشدة ؟

٧. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد تبلد المشاعربين مرشدي الطلاب ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسؤولية - السيطرة الاجتماعية - الانفعالية) على مستويي التكرار والشدة ؟

أهمية الدراسة :-

يستمد هذا البحث أهميته من حيث كونه يعد من الدراسات القليلة التي تعرضت لدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي في بيئة المملكة العربية السعودية - في حدود علم البحث - وحسب إفادة معهد البحوث العلمية والتراث الإسلامي .

كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها أيضاً من أهمية المرشد الطلابي ودوره في العملية التربوية .

لذا يمكن أن تسهم الدراسة فيما يلي : -

١. تبصير المرشدين الطلابيين بالعوامل التي تسهم في ظهور ظاهرة الاحتراق النفسي من أجل تلافيها وتجنبها .

٢. يؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة الجامعات السعودية والعربية التي لها اهتمامات بعملية إعداد المرشد الطلابي ووزارة التربية والتعليم بوصفها الجهة المستفيدة من حسن أداء المرشد الطلابي وذلك لمساعدة متخذي القرار في تلك المؤسسات على مدى وجود هذه الظاهرة من أجل البحث والتوصل إلى حلول جذرية والوقاية منها قبل حدوثها .

٣. فتح باب الدراسات والبحوث في هذا المجال وفقاً لما تتوصل إليه الدراسة الحالية من نتائج وتوصيات .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى : -

١. الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين الطلابيين بإدارة تعليم العاصمة المقدسة

٢. التعرف على أبعاد الاحتراق النفسي بين أفراد العينة وعلاقتها بالمتغيرات التالية : (الخبرة ، المرحلة التعليمية ، التخصص) .

٣. التعرف على أبعاد الاحتراق النفسي بين أفراد العينة وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية (المسؤولية - السيطرة الاجتماعية - الانفعالية)

مصطلحات الدراسة :

▪**مستوى الاحتراق النفسي :** الدرجة التي يحصل عليها المرشد على تكرار وشدة أبعاد مقياس ماسلك للاحتراق النفسي الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ـ تبلد المشاعر ـ شعور النقص بالإنجاز) .

▪**الإجهاد الانفعالي :** استنفاذ المصادر العاطفية لدى المرشد إلى المستوى الذي يعجز به عن العطاء . وتقاس بدرجات ثلاث (عال ، متوسط ، منخفض) على مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

▪**تبلد المشاعر :** حالة المرشد الذي ينشأ لديه شعور سلبي واتجاهات ساخرة نحو التلاميذ وهي مرتبطة نوعاً ما بالإجهاد الانفعالي وتقاس بدرجات ثلاث (عال ، متوسط ، منخفض) على مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

▪**شعور النقص بالإنجاز** : ميل المرشد إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله مع التلاميذ وتقاس بدرجات ثلاث (عال ، متوسط ، منخفض) على مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

▪**الخبرة** : ويقصد بها في هذه الدراسة عدد سنوات العمل في مجال التوجيه والإرشاد .

▪**المرحلة التعليمية** : ويقصد بها في هذه الدراسة المرحلة التعليمية (الابتدائية أو المتوسطة) والتي يعمل بها المرشد الطلابي

▪**المرشد الطلابي المتخصص** : ويقصد به في هذه الدراسة المرشد الذي يحصل على بكالوريوس في علم النفس أو علم الاجتماع أو الخدمة الاجتماعية ، إضافة إلى دبلوم في التوجيه والإرشاد .

▪**السيطرة** : وهي ميل الفرد إلى الظهور والتفوق والغلبة والتزعم والتنافس والانتصار على الآخرين ويتضمن إحباط جهودهم وعرقلة نجاحهم " (راجح ، ١٩٧٠م)

▪**المسئولية** : هي " درجة الإشراف التي يباشرها أو يخضع لها العامل والحدود المسموح له باتخاذ القرارات فيها ومدى الخسارة الناتجة من خطئه والكسب أو التغيير الناتج من بعد نظره وكفاءته " (مرسى ، ١٩٧٩م)

▪**الاتزان الانفعالي** : هو تحرر الفرد من الميول والاتجاهات الصبيانية كالأنانية والاتكال على غيره والخوف من تحمل المسئولية والقدرة على ضبط النفس في المواقف التي تثير الانفعال والبعد عن التهور والاندفاع والقدرة على تغليب الأهداف البعيدة على الأهداف القريبة وعدم التقلب " (راجح ، ١٩٧٠م)

▪**الاجتماعية** : هي الميل إلى الصحبة والاجتماع والرغبة الشديدة في التواجد مع الآخرين والتفاعل معهم . (عبد الخالق / ١٩٨٧م)

حدود الدراسة :

تتحدد هذه الدراسة نظرياً بالموضوع الذي تدرسه وهو مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين الطلابيين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والديمغرافية وتتحدد عملياً بالمقياس الذي تطبق عليه وهو مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

وبالمكان الذي تطبق فيه وهو إدارة التربية والتعليم بالعاصمة المقدسة . والزمان وهو الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٢٣/١٤٢٤هـ

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

وفروض الدراسة

☒ أولاً : الاحتـــراق النفسي

☒ ثانياً : سمـــات الشخصية

☒ ثالثاً : التوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية.

☒ رابعاً : الدراســات السابقة

☒ فـــروض الدراسة

الإطار النظري :

أولاً : الاحتراق النفسي :

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي إحدى الظواهر النفسية الخطيرة على القوى البشرية العاملة في المؤسسات النفسية والاجتماعية والتربوية . ورغم أن موضوع هذه الظاهرة قد حظي باهتمام بالغ في المجتمعات الأجنبية تتمثل في أجراء البحوث والدراسات وعقد الندوات والمؤتمرات إلا أن مكتباتنا لازالت تعاني من نقص جزئياً في أدب الاحتراق النفسي ـ في حدود علم الباحث ـ لذا فقد جاء الفصل الثاني ليكون مساعداً يستفيد منه القارئ

ويرى الباحث أن يبدأ هذا الفصل بنبذة عن مصطلح الاحتراق النفسي ثم تقديم فكرة موجزة عن الضغوط النفسية وعلاقتها بالاحتراق النفسي ، ثم يفرد جانباً أخر يلقي الضوء من خلاله على أعراض الاحتراق النفسي وأسبابه وعن استراتيجيات الوقاية والعلاج لهذا الداء الخطير.

مفهوم الاحتراق النفسي : ـ

قام العديد من الباحثين والمختصين بتناول مفهوم الاحتراق النفسي في كتابتهم وأبحاثهم في محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به ، فالعالم فرويد نبيرجر وهو أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي قبل ما يقارب عقدين من الزمن عرفه بأنه " حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم " (الحرتاوي ، ١٩٩١: ص٤)

ويرى فرويد نبيرجر أن السبب في هذا الاحتراق هو الرغبة الشديدة والملحة عند الأفراد لتحقيق أهداف مثالية وغير واقعية قد يفرضها الفرد على نفسه أو قد يفرضها المجتمع والقيم الاجتماعية .

ويعرف عسكر وزملاؤه (١٩٨٦) الاحتراق النفسي " التغيرات السلبية في الاتجاهات والسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعميل وأداء العمل بطريقة روتينية ، ومقاومة التغيير ونقص الدافعة " ص٢.

ومن بين التعريفات الأكثر استخداماً والأوسع انتشاراً تعرف ماسلك ، والتي ترى بأن الاحتراق النفسي هو " متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد عن الخواص الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني . وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس " (البتال ، ٢٠٠٠ ، ص٢٣).

وطبقاً لهذا التعريف فإن الاحتراق النفسي يتكون من ثلاثة عناصر هي الإجهاد الانفعالي ، الاتجاه السلبي نحو الآخرين ، والافتقار إلى الإنجازات الشخصية .

وقد اتفق رأي ماسلك مع رأي ببرلمان وهارتمان الذي يقول أن الاحتراق النفسي هو الاستجابة إلى استنفاد عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد هي الإجهاد النفسي العاطفي ، إنتاجية العمل المتدنية والتعامل الآلي والجاف مع العملاء . (دوني وآخرون ، ١٩٨٩ : ص٢٥٤).

وأما لاشمان فترى أن الاحتراق النفسي هو " إجهاد جسدي وعاطفي يؤدي إلى استجابات واتجاهات سلبية نحو الذات . ونحو الآخرين يمكن إدراكها وتمييزها " (الطحاينة ، ١٩٩٥: ص ١٦) .

وقد عرفه هال Hall بأنه " الإنهاك والتعب واستنفاد القوة والنشاط ".

أما بوتر Potter فيقول إن الاحتراق هو " فقدان للإرادة والقدرة على رفع وتحريك الاهتمام " (الحرتاوي ، ١٩٩١ : ص) .

ويعرف ترش Truch الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن " تغيرات سلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيس بفقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي " . (الفرج ، ١٩٩٩ ، ص١٥٣).

وقد قام (مقابلة وسلامة ، ١٩٩٣) بتعريف : الاحتراق النفسي على أنه " الاستجابة المؤلمة لضغوط العمل المتراكمة والمتعاقبة ذات التأثير السلبي على الفرد وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث درجة تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها".

ويعرف جرينس (١٩٨٦) الاحتراق النفسي على أنه " عملية يحدث فيها أن يتنصل المهني ـ الذي كان يعد في وقت شديد الالتزام بعمله ـ من ارتباطه بعمله نتيجة ضغط العمل الذي يتعرض له هذا المهني أثناء أداء هذا العمل" (ص٣٤٩).

وحسب مفهوم جرينس فإن الاحتراق النفسي يمكن اعتباره عملية **تتكون من ثلاث مراحل :**

المرحلة الأولى : يحس الفرد بضغط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات .

المرحلة الثانية : يعاني الفرد من الإجهاد والتوتر اللذان هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغط العمل .

المرحلة الثالثة : تتكون لدى الفرد مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك ، كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية ، والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية ، وما يترتب على ذلك من عدم الالتزام بالمسؤولية .

وقد عرف سبانيول وكابوتو الاحتراق النفسي بأنه " عدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل ، أو الحياة الشخصية " (الطحاينه ، ١٩٩٥، ص١٠)

ويرى الباحث بأنه رغم اختلاف الباحثين عند تعريفهم للاحتراق النفسي إلا أن التشابه بين هذه التعريفات أمرٌ واضح وجلي حيث أتفق الجميع على أن الاحتراق عبارة عن مشكلة نفسية وتجربة سلبية يعاني منها الشخص نتيجة للضغوط المستمرة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما تنعكس أثاره سلباً على اتجاهات الفرد وعلاقاته نحو العملاء أو المؤسسة التي يعمل فيها الفرد .

الضغوط النفسية والاحتراق النفسي

إذا كان هناك شي من الغموض واللبس يكتنف الكتابات التي تطرقت إلى موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغوط النفسية فإنه يمكن أن يعزى ذلك إلى التداخل في تعريف المصطلحين .

وقد وجد الباحث أن هناك مجموعة من الباحثين حاولوا التميز بين هذين المصطلحين حيث أشار كل من فاربد ومكمون) إلى أن الخلط واللبس أصبحا أمراً مألوفاً في الكتابات التي تطرقت لهذا الموضوع ، حيث ذكرا أن هناك علاقة متبادلة وثيقة بين المصطلحين على الرغم من عدم تطابقهما حيث أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية بينما الاحتراق النفسي يكون دائماً وأبداً سلبياً (البتال ، ١٩٩٩ ، ص١٨)

أورد بن نبهاوس ثلاث خصائص مميزة هي :

أولاً : ـ أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية .

ثانياً : ـ أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى الأفراد الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم

ثالثاً : ـ هنالك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها . (البتال ، ١٩٩٩ ، ص١٨)

وأشار كل من بلكاسترو وجوله إلى أن الاحتراق النفسي ما هو إلا عرض من أعراض الضغوط النفسية وقد أوضح الباحثان أعلاه أنه في كثير من الأحيان يستخدم مصطلح الضغوط النفسية والاحتراق النفسي على نحو متبادل وأكدا على ضرورة النظر إلى الاحتراق النفسي كدليل على الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل (١٩٨٣) .

ويعتقد باحثون آخرون أن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المأسوية الأخيرة للضغوط النفسية ، نتيجة استجابة المعلم للمشاكل البدنية أو العقلية المتواترة والمتلاحقة خلال مشواره المهني. (البتال ، ١٩٩٩ ، ص٨)

كذلك فإن (جيرنس ، ١٩٨٦ ، ٣٤٩) يرى أن الاحتراق النفسي هو المحصلة الأخيرة لمرحلة مستمرة تبدأ بالضغوط النفسية . ويرى عبد الجواد ، (١٩٩٤) إن

الاحتراق ظاهرة تتبعية تحدث نتيجة دوام الضغوط والإجهاد المستمر مما يؤدي بالفرد إلى الإنهاك المزمن واعتلال صحته البدنية والنفسية .

وخلافاً لما ذهب إليه معظم الباحثين والذين يرون أن الاحتراق النفسي ينجم عن الضغوط النفسية الزائدة عن الحد ، فإن ويلش حاول أن يثبت أن الاحتراق النفسي يحدث عندما تكون الضغوط أكثر مما ينبغي أو أقل مما ينبغي سواءً بسواء ، وأن ذلك يتفاوت من فرد إلى آخر (البتال ، ٢٠٠٠ ، ص١٨ ـ ٢٠)

لذلك يمكن القول أن الأصل في الاحتراق النفسي هي الضغوط المهنية التي إذا ما استمرت يمكن أن تؤدي إلى ظهور أعراض ومؤثرات الاحتراق النفسي عند الفرد ، علماً بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي . كما يجب أن نميز بين ظاهرة الاحتراق النفسي عن بعض الظواهر ذات الصلة به وهي :

أولاً : الاحتراق النفسي ليس هو التعب مع أن وجود مثل هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له واستخدامنا للتعبير ، فإن الاحتراق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات المهني نحو عمله وعملائه بجانب الشعور بالإنهاك والشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان .

ثانياً : الاحتراق يختلف عن ظاهرة التطبع الاجتماعي ، تلك العملية التي يغير فيها الفرد اتجاهاته وسلوكه نتيجة التأثر الاجتماعي من الزملاء والعملاء ، ولكن في الاحتراق النفسي ، تعتبر هذه التغيرات ردود فعل مباشرة للضغط المتزايد الناتج عن العمل ، فكلتا الظاهرتين : التطبيع والاحتراق تتضمنان التغير في السلوك والاتجاهات بحمي الدور الذي يلعبه الفرد في أي نظام لكن الاحتراق النفسي هو بمثابة التكيف الفردي مع الضغط ، كما نحب أن نوضح الفرق بين الاحتراق النفسي وتغيير الوظيفة كما أشار إليها (جرنس ، ١٩٨٦، ص٣٤٨) ، فالاحتراق ربما يؤدي بالعاملين إلى ترك أعمالهم ، لكن ربما يبقى هؤلاء على الرغم من احتراقهم في وظائفهم (بسبب الراتب المغري ، والمسؤوليات القليلة والضمان الوظيفي) بالإضافة إلى أن الناس يتركون وظائفهم لوظائف أخرى لأسباب إيجابية أو غير ذات علاقة بهذه الظاهرة ، ففي حالة

التغيير المستمر للعاملين لا نستطيع الجزم بأن هذه الظاهرة وحدها هي المسئولة (ياسين وآخرون ،١٩٩٩، ص١٢٢) .

ثالثاً : يختلف الاحتراق النفسي عن التوتر وفي هذا يشير ناجي إلى أن أعراض التوتر غالباً ما تلاحظ في عملية الاحتراق النفسي ، إلا أنه ليس بالضرورة أن يتبع التوتر احتراق نفسي . وقد تأكد هذا الاتجاه في نتائج الدراسة التي أجراها أندرسون وبايتر حيث وجدا أن تعرض المعلم لعوامل التوتر مثل كثرة الطلاب في الصف والطلاب المشاغبين والضغط الإداري ليس من الضرورة أن يترتب عليها احتراق نفسي (دوني وآخرون ، ١٩٨٩ ، ص٤٥).

ويرى الزهراني (١٩٩٥م) أن التوتر ناتج عن الإجهاد وضغط العمل وهو مرحلة تسبق الاحتراق النفسي ص٣٩ .

وعلى الرغم من أن هناك نوعاً من الخلط في بعض الدراسات السابقة حول استخدام مفهوم الإنهاك النفسي كمرادف لمفهوم الاحتراق النفسي إلا أن الباحث يرى أن مفهوم الإنهاك هو استنفاذ المصادر العاطفية عند الفرد بينما الاحتراق النفسي يتجاوز ذلك إلى تغير في السلوك والاتجاهات نحو العمل والعملاء بمعنى آخر أن الاحتراق يختلف عن الإنهاك في الدرجة وليس في النوع .

أسباب الاحتراق النفسي :

يتوقف حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي على مجموعة من الأسباب والعوامل صنفها الباحثون في هذا المجال إلى ثلاثة جوانب هي : -

الجانب الفردي ، والجانب الاجتماعي والجانب الوظيفي والتي يمكن أن توجز فيما يلي :

١. العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

أشار دوني وآخرون (١٩٩٨م) إلى أن هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين كما على أن المهني الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضه للاحتراق النفسي من غيره ، ويرجع ذلك إلى أن المهني الملتزم يكون تحت ضغط داخلي للعطاء . وفي نفس

الوقت يواجه ظروفاً خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء . كما يرى بعضهم أنه كلما ازداد مستوى طموح المهني في إحداث تغييرات اجتماعية كلما كان أكثر عرضة للاحتراق النفسي بسبب العقبات التي تقف حجر عثرة في طريق تحقيق أفكاره ونشرها . هذا بالإضافة إلى أن المهني الذي يتمتع بقدرات ذاتية على التكيف يكون أقل عرضه للاحتراق النفسي من المهني الذي لا يملك هذه القدرات .

وتؤكد كابل (١٩٩١م) أن الضغوط النفسية والاحتراق يرتبطان بخصائص الشخصية ، فالأشخاص المحققين لذواتهم أكثر قدرة على التعامل والتحكم في الضغوط وبالتالي لا يصلون إلى مرحلة الاحتراق (عبد الجواد ، ١٩٩٤، ص٢٥)

وقد ذكر (ياسين وآخرون ، ١٩٩٩م) بعض الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي والتي تتعلق بالجانب الفردي منها :

١. مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله - زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق .

٢. مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل - زيادة حصر الاهتمام بالعمل تزيد من احتمال الاحتراق

٣. الأهداف المدنية حيث أن المصلحين الاجتماعيين (الراغبين في إحداث تغييرات اجتماعية عن طريق أعمالهم) هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة .

٤. مهارات التكيف العامة .

٥. النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد .

٦. درجة تقييم الفرد لنفسه .

٧. عدم الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي .

٢. **العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي :**

اتفقت معظم الأبحاث والدراسات إلى أن العوامل الخاصة بهذا الجانب تعود إلى تزايد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية ، الأمر الذي يسهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب أو مستوى توقعات المجتمع وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور المهني بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط

عليه وترى (زيدان ، ١٩٩٨م : ص١٠) أن الواقع التنظيمي في ظل المؤسسات البيروقراطية والتي تحول دون تحقيق التوقعات الاجتماعية من جانب الفرد ، هذا من شأنه توليد ضغط عصبي عليه مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

٣. **العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي :**

ينظر المهتمون إلى الجانب الوظيفي على أنه الأكثر وزناً في إيجابية وسلبية الشخص المهني نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد . فالعمل يحقق حاجات للفرد تتراوح بين حاجات أساسية مثل السكن والصحة إلى حاجات نسبية لها أهميتها في تكوين الشخصية السوية مثل التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية .

كما يري (عسكر وزملاؤه ،١٩٨٦:ص١٢٢) بأن قلة الإثارة في بيئة العمل لها دخل كبير في إيجاد الضغط على الفرد إذ أن الأعمال الرتيبة والمتكررة تؤدي إلى الضغوط وبالتالي إلى الاحتراق النفسي . وكذلك فإن الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها المهني في عمله تسهم في حدوث عدم الرضا الوظيفي والضغط وبالتالي الاحتراق النفسي.

وقد أورد (عسكر وزملاؤه ، ١٩٨٦) مجموعة من مسببات الاحتراق مستخلصة من بعض الدراسات السابقة لموضوع الاحتراق النفسي ومنها :

١. المحاسبة أو المساءلة المستمرة للموظفين .
٢. المسؤوليات المتزايدة للموظفين والعبء الوظيفي .
٣. القرارات الإدارية غير المناسبة .
٤. الأعمال الكتابية غير الضرورية وعدم وجود الوقت الكافي وعدم التعاون بين الزملاء وكذلك العملاء .
٥. تدني الرواتب وتدني المكانة الاجتماعية لمهنة التعليم .
٦. الإرهاق في العمل وسوء معاملة الرؤساء .
٧. النقص في الحاجات النفسية العليا مثل المكانة والاستقلالية وتحقيق الذات .

وفي هذا الصدد استعرض (ماهر ، ١٩٨٣) أربعة عشر دراسة بحث خلالها عن أسباب الاحتراق النفسي وتبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية للاحتراق النفسي أوردها (الفرج ، ١٩٩٩، ص١٥٤) وهي :

١. العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة .
٢. غموض الدور .
٣. فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج .
٤. الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية .
٥. الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة .
٦. الرتابة والملل في العمل .
٧. ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل .
٨. الخصائص الشخصية للفرد .

وأخيراً يرى الباحث أن أسباب الاحتراق النفسي يمكن تقسيمها إلى جانبين هما :

- أسباب ذاتية تتعلق بالفرد وتتمثل في قدرات الفرد وسماته الشخصية وقيمه وطموحه .
- أسباب خارجية تتعلق بنظام المؤسسة التي يعمل بها والعملاء الذين يتعامل معهم.

أعراض الاحتراق النفسي

لكي نتعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي لابد أن نتعرف على مظاهرها وأعراضها حيث أن الاحتراق النفسي سهل الملاحظة والوصف صعب الشرح ونجد أن مفهوم الاحتراق النفسي يأخذ أبعاداً أكثر تشعباً إذا ما تطرقنا إلى الأعراض التي تدل على وجوده .

وقد كان لجهود العالمتين ماسلك وجاكسون أثر كبير في تحديد أعراض الاحتراق النفسي وذلك عندما قدمتا المنهج اللازم لتحديد أعراض الاحتراق النفسي وذلك عن طريق مسح للأعراض ، وهذا المسح يتضمن ثلاث جوانب هي : -

الجانب الأول : ويتمثل في ازدياد الشعور بالإجهاد الانفعالي .

الجانب الثاني : يتمثل في تبلد المشاعر ،

الجانب الثالث : ويتمثل في ميل العاملين إلى تقييم أنفسهم بطريقة سلبية ويؤكد (شواب وإيوانيكى ، ١٩٨٢) .

على أن هذه المجالات الثلاثة منفصلة عن بعضها البعض وإن حدوث جانب لا يقود بالضرورة إلى حدوث الجانبين. (الطاحينه ، ١٩٩٥ : ص١٤) .

ويؤكد (سيدولين ، ١٩٨٢) بأنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة مؤشرات أو أعراض بارزة هي :-

١. شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات .

٢. الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة (طلاب ، مرضى ، مسترشدين) وفقدان الدافعية نحو العمل .

٣. النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل . (الفرج ، ٢٠٠٠م ، ص١٥٤)

كما نجد أن لازاروس (Lazzarus) صنف أعراض الاحتراق النفسي في **أربع مجموعات هي :**

الأعراض الجسمية : ـ

وتشتمل على الارتفاع في ضغط الدم ، والآم في الظهر ، والتعب الشديد الذي يفضي إلى فقدان الفرد لحماسه ونشاطه وقد يؤدي إلى صداع مستمر وضعف عام في الجسم مما قد يتولد عنه خلل في بعض أجهزة الجسم .

الأعراض المعرفية الإدراكية :

وتشتمل على فقد القدرة على التركيز والمزاج الساخر والنسيان والنمطية وقد يتحول الفرد من شخص متسامح متساهل مع الآخرين إلى شخص عنيد متصلب الرأي .

الأعراض النفسية :

وتعتبر هذه الأعراض أوضح أعراض الاحتراق النفسي حيث يشعر الفرد بالإحباط والإحساس بالعجز واليأس والشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والميل للعزلة ، إضافة للتذمر .

الأعراض السلوكية :

وهذه الأعراض تبدأ بالشكوى المستمرة من العمل والأداء البطيء وإظهار عدم الرضا من العمل ، والذي يقود إلى الإنجاز المتدني ، والتغيب عن العمل وقد ينتهي بترك المهنة ، (الدبابسة ، ١٩٩٣: ص ٩)

وأما (كارول ، ١٩٧٩م) فقد بحث ثلاثة أعراض رئيسية للاحتراق النفسي أوردها (البتال ، ٢٠٠٠: ص ٧٠) وهي :

الأعراض العضوية :

وتتمثل في الإعياء وعدم النوم ونقص الوزن أو زيادته وارتفاع ضغط الدم

الأعراض النفسية :

وتتمثل في الضجر والملل وعدم الثقة في النفس والعزلة والغضب وفتور الهمة وفقدان الحماس والتفكير الآلي (الروتين الذي يخلو من الابتكار والإبداع) .

الأعراض الاجتماعية :

وترتبط بالمواقف العدوانية اتجاه الطلاب والعزلة والمشكلات الجنسية والصراعات الشخصية .

وهكذا يمكن أن نقول أن هناك اتفاقاً كبيراً وإجماعاً بين الباحثين على أن أعراض الاحتراق النفسي تتدرج تحت ثلاث فئات عامة تتمثل في الأعراض العضوية والأعراض الانفعالية والنفسية والأعراض المتعلقة بالسلوكيات . وما لم تخضع أعراض الاحتراق النفسي للعلاج اللازم وفي الوقت المناسب فإنها قد تتفاقم وتنتشر لتشمل مناحي

حياة المرء ، إذ يندر أن يوجد شخص يعاني من الاحتراق النفسي في مجال العمل ، ويكون مفعماً بالحيوية والنشاط والحماس في المنزل .

مراحل الاحتراق النفسي :

يرى (ماتيسون وزميله ، ١٩٨٧م) أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية :

١. **مرحلة الاستغراق :** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ولكن عند حدوث عدم اتساق بين ما هو متوقع وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض .

٢. **مرحلة التبلد :** هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه .

٣. **مرحلة الانفصال :** وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي

٤. **المرحلة الحرجة :** وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار . (زيدان ، ١٩٩٨،ص٧٧)

ويرى الباحث أن هذه المراحل يمكن أن تتصف بصفة التتابع دائماً على جميع الأفراد المحترقين نفسياً ولكن يظل الفرق في الفترة الزمنية التي تستغرقها كل مرحلة، حيث أنها تختلف من فرد إلى آخر في ضوء السمات الشخصية ونظام المؤسسة الاجتماعية التي يعمل بها ذلك الفرد .

الوقاية والعلاج

إن أفضل الطرق للتعامل مع الاحتراق النفسي هي محاولة الكشف عنه واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه ، ومنعه قبل حدوثه . وعلى الرغم من عدم وجود وسيلة أكيدة لتجنب ظاهرة الاحتراق النفسي إلا أنه يمكن اعتماد بعض الممارسات والطرق التي تحقق من حدة هذا الخطر .

وقد اقترح كثيرٌ من الباحثين العديد من الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية وأكد البعض على أهمية هذه الاستراتيجيات وفائدتها .

وسوف نتناول بعضها بشيء من الاختصار .

يعتبر فرويد نيرجر (١٩٧٧) كما أشار (البتال ، ٢٠٠٠م) أول من اقترح استراتيجيات منع حدوث الاحتراق النفسي حيث ذكر ست استراتيجيات يمكن للمدرسة اتباعها وهي :

١. تشجيع المدرسة على تكوين مجموعات لمساندة الزملاء بعضهم لبعض حيث يحتاج المعلمون إلى المساندة والتشجيع والاعتراف بعمل كل منهم للآخر .

٢. تركيز المدرسة على البرامج التدريبية وأنها جزء من العملية التربوية .

٣. يجب على مديري المدارس إشراك المعلمين في وضع أهداف المدرسة وكذلك في حل مشاكلها . إذ من شأن هذا تشجيعهم وحملهم على الشعور بالانتماء .

٤. تدريب المعلمين على طرق التشخيص ، والتعامل مع التلاميذ المشاغبين بفاعلية.

٥. يجب على مديري المدارس وضع توجيهات وإرشادات تساعد على الانتباه إلى أهمية الأنشطة اليومية والروتينية .

٦. يجب أن تكون هياكل المدرسة التنظيمية والوظيفية مبينة بصورة واضحة .

كما ذكر (لويس ١٩٨٣م) بعض الأفكار الوقائية لتفادي التعرض للضغوط النفسية والاحتراق النفسي : -

- تغيير المهمات داخل المدرسة بصفة دورية .
- منح الطلاب بعض المسئوليات للمساعدة .

- تكثيف الاتصالات بأولياء الأمور الذين يمكن أن يعملوا كمتطوعين في الفصل .
- خفض الفترة الزمنية التي يمكثها المعلم في المدرسة ، والسماح له بالذهاب إلى منزله للاسترخاء (البتال - ٢٠٠٠: ص ٦٥)

واقترح (أوكن ، ١٩٧٩م) مجموعة من الممارسات لمساعدة المرشدين التربويين منها : أن يحدد المرشد مجموعة من الأشخاص يستطيع طلب المشورة منهم في القضايا الصعبة ، وأن يركز أولاً على القضايا التي يثق من قدرته على المساعدة في حلها قبل الانشغال في قضايا معقدة من الصعب التحكم في نتائجها ، مع التذكر دائماً أنه لا يوجد حلاً مثالياً ومطلقاً للمشكلة (حرتاوي ، ١٩٩١ص٩).

ويؤكد (هوين ، ١٩٨٣ م) على أن الصحة تساعد الأفراد على مقاومة الضغط النفسي والاحتراق . كذلك فإن المشاركة في الأنشطة المتنوعة والتي تجلب المتعة والسرور وتكسر روتين العمل تساهم في منع الاحتراق النفسي ويرى أيضاً بأن تحديد الأولويات لعمل الأشياء وتنفيذ الأشياء الأكثر أهمية ، والتدريب اليومي ، والأكل بصورة جيدة والحصول على الراحة المناسبة وابتكار أساليب جديدة ومحاولة تطبيقها يساهم مساهمة فعالة في تقليل أو منع الاحتراق النفسي . (الطحاينة ، ١٩٩٥م صـ١٨).

ولأن المدارس - ولسوء الحظ - أصبحت هرمية وبيروقراطية التنظيم في أدائها لدورها، وتحقيق أهدافها التربوية ، كما أشار (نبهاوس، ١٩٨٤) فقد أقترح بعض الأساليب التي يمكن لمديري المدارس اللجوء إليها بخفض معدلات الاحتراق النفسي بين المعلمين ، منها ما يلي :

١. يجب على مديري المدارس تشجيع المعلمين وحفزهم إلى وضع أهداف واقعية .
٢. يجب على المديرين تحديد المسئوليات بوضوح لكل معلم .
٣. يحتاج المسؤولون في المدرسة إلى أحداث تغييرات بصورة تدريجية ، وبخطوات محددة .
٤. يجب على مديري المدارس خفض الضغوط النفسية لدى معلميهم وذلك بتوفير الظروف المادية والنفسية المساعدة على العلاج .

٥. يجب على مدراء المدارس تطوير قدراتهم لمعرفة أعراض الاحتراق النفسي ، ومواجهة مشاكله بصورة فورية .

٦. يجب على المديرين في المدارس تقديم البرامج المتعلقة بضبط مشاكل الاحتراق النفسي ، والسيطرة عليها .(البتال ، ٢٠٠٠ ، ص ١٤١)

ثانياً : السمات الشخصية :

أن معنى الشخصية من أشد معاني علم النفس تعقيداً وتركيباً لأنه يشمل جميع الصفات الجسمية والوجدانية والعقلية والخلقية في حالة تفاعل بعضها مع بعض وتكاملها في شخص معين يعيش في بيئة اجتماعية معينة . موسي ، ١٩٧٩م صـ٣٤٦) .

و نقلاً عن (تركستاني ، ١٩٩٦م) فقد أشار أيزنك أنه مفهوم له أهمية قصوى في علم النفس وترجع أهميتها لما لها من تطبيقات نظرية وعلمية معاً .

وسوف يتعرض الباحث هنا لبعض تعريفات الشخصية والسمات وأنواعها كمدخل للحديث عن سمات الشخصية موضع اهتمام البحث الحالي .

لقد عرف ألبورت الشخصية بأنها ذلك التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك الأجهزة النفسية التي تحدد طابعه الخاص في توافقه لبيئته (عبد الخالق ، ١٩٨٣م)

كما يعرفها جيلفورد بأنها : " ذلك النموذج الفريد الذي تتكون منه سمات الفرد (المشعان ، ١٩٩٨م)

أما (عبد الخالق ، ١٩٨٦م صـ٥٦٤) فيقترح تعريفاً للشخصية بأنها ذلك : " التنظيم الدينامي داخل الفرد والذي له قدر كبير من الثبات والدوام لمجموعة من الوظائف والسمات والأجهزة الإدراكية والنزوعية والانفعالية والمعرفية والدافعية والجسمية التي تحدد طريقة الفرد المميزة في الاستجابة للمواقف وأسلوبه الخاص في التكيف للبيئة وقد ينتج عن هذا الأسلوب توافق أو سوء توافق "

ويعرف (راجح ، ١٩٨٥م صـ٤٥٧) الشخصية بأنها : " جملة الصفات الجسمية والعقلية والمزاجية والاجتماعية والخلقية التي تميز الفرد عن غيره تمييزاً واضحاً "

ويرى أيضاً أن : " نمو الشخصية كأي جانب آخر من النمو ، فهو حصيلة تفاعل الميراث الفطري البيولوجي للفرد مع بيئته الاجتماعية حتى أن الشخصية تعرف أحياناً بأنها : " طبيعة الفرد بعد أن يحورها التفاعل الاجتماعي "

ويرى : " أيزنك : " أن الشخصية تشكل التنظيم الثابت المستمر نسبياً لخلق الفرد ومزاجه وعقله وجسده وهذا التنظيم هو الذي يحدد توافقه الفريد مع محيطه " (أبو رجيلة ، ١٤٢٠هـ صـ٢٥)

وقد أورد (عبد الخالق ، ١٩٨٣م صـ١٥) تعريف ريموند كاتل للشخصية الذي عرفها بأنها " ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين "

ويعرف الباحث الشخصية بأنها : " ذلك التنظيم الكامل والثابت نسبياً لسمات الفرد والتي تعمل بدورها على تنظيم عملية التفاعل بينه وبين بيئته "

اتجاه القياس النفسي في دراسة الشخصية يعتمد على اختبارات وضعت لتحديد السمات في الشخصية على افتراض أن هذه السمات يمكن قياسها كمياً " (تركستاني،١٩٩٦م)

وكما تعددت تعريفات علماء النفس للشخصية ، كذلك اختلفت تعريفاتهم للسمات تبعاً لاختلاف نظرتهم و نظرياتهم الشخصية حيث نرى أن البورت يعرف السمات بأنها منظومة أو نظام عصبي مركزي عام (مختص بكل فرد على حده) يعمل هذا النظام أو هذه المنظومة ولديها القدرة على جعل المثيرات المتعددة متساوية ومتعادلة وظيفياً ، كما يعمل على إصدار وتوجيه أشكال متساوية من السلوك التكيفي (التوافقي) والتعبيري ، كما يرى أن السمات الشخصية وظيفة أو دالة توضح أو تدل على مضمون معين في البناء النفسي للإنسان (عبد الخالق ، ١٩٨٣).

أما كاتل فيعرف سمات الشخصية بأنها تلك التكوينات أو البنية النفسية التي نستطيع أن نستدل على وجودها من ملاحظة سلوك الفرد والتي تفسر استقرار سلوكه وثباته نسبياً " (تركستاني ، ١٩٩٦م صـ٦٧)

ويرى كاتل بأن السمات هي " بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات ، أي للفروق الفردية بين الأفراد " ويعرف جيلفورد السمة بأنها " جانب يمكن تميزه وذو دوام نسبي وعلى أساسه يختلف الفرد عن غيره بينما يعرفها زيزنك بأنها مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معاً " . (عبد الخالق ، ١٩٨٣م صـ١٥)

كما يرى (عبد الخالق ، ١٩٨٩م، ص٦٧) أن السمة هي " خصلة أو صفة ذات دوام نسبي يمكن أن يختلف فيها الأفراد فيتميز بعضهم عن بعض " ، أي أن هناك فروقاً فردية فيها وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ويمكن أن تكون جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية

ويعرف (راجح ، ١٩٧٣م ،ص٣٨١) السمة " بأنها العلامة المميزة والصفة الثابتة التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد " كما أن الشخصية المتكاملة هي التي تنتظم سماتها المختلفة في وحدة منسجمة الأجزاء يكمل بعضها بعضاً .

ويعرف رمزي سمات الشخصية بأنها " مجموعة الخصال أو الصفات الشخصية التي تتمتع بقدر من الدوام والتي تظهر من خلال سلوك الفرد في المواقف المختلفة " (تركستاني ، ١٩٩٦،ص٦٨)

أما (تركستاني ، ١٩٩٦م ، ص٦٨) فقد عرف السمة بطريقة إجرائية حيث يرى إنها " الصفة التي تؤدي إلى اختيار موقف من ضمن اختيارات متعددة في اختيارات الشخصية ويفترض أن هذا الاختيار يدل على اتجاه ثابت نسبياً عند الفرد "

ويرى مرسي أن السمة هي استعداد سلوكي يكتسب في الطفولة ينمو عند الفرد في مراحل حياته التالية والسمة لا نلمسها ولكن نستدل عليها من نمط السلوك الدائم المتسق نسبياً والذي يظهر في أسلوب الفرد للتوافق مع عدد كبير من المواقف ويميز هذا الأسلوب عن غيره (مرسي ، ١٩٨٧م ، ص٢٦)

وقد أورد (عبد الخالق ، ١٩٨٣) مجموعة تعاريف للسمة من بعض المعاجم منها تعريف السمة في معجم هاريمات " السمة أي خاصية فيزيقية أو سيكولوجيه للفرد أو الجماعة .. عامة أو خاصة "

وتعريف السمة في معجم انجلش هي " خاصية دائمة وثابتة نسبياً لدى الفرد والتي بها يمكن تميزه عن غيره "

ومن العرض السابق للتعريفات الخاصة بالسمة نجد أن غالبية التعريفات اتفقت على الثبات النسبي للسمة مثل تعريف (كاتل ، ١٩٥٠م) و(راجح ،١٩٧٣م) و (زهران ،١٩٩٧م) و (عبد الخالق ، ١٩٨٧م) و (مرسى ، ١٩٨٧م) و(جيلفورد ، ١٩٥٩م) ، كما اتفقت بعضها على أن السمة تميز الأفراد عن بعضهم البعض مثل (زهران ، ١٩٩٧م) و (عبد الخالق ، ١٩٨٧م) و (مرسي ، ١٩٨٧م) ، كما اتفقت بعضها من حيث تحديد نوع السمات في الصفات الجسمية ، الانفعالية ، العقلية ، الاجتماعية ، المعرفية والنفسية (زهران ، ١٩٩٧م) ، (مرسي ، ١٩٧٨م) ، عبد الخالق ، ١٩٧٨م)

ومنهم من حدد السمة بأنها قد تكون وراثية أو مكتسبة مثل (زهران ، ١٩٩٧م) و(عبد الخالق ، ١٩٨٧م) و(كاتل ، ١٩٥٠م) ومنهم من حدد السمة بأنها كيفية استجابة الفرد للمواقف المختلفة وتكيفه معها مثل (راجح ، ١٩٧٣م) (رمزي، ١٩٨٠م) ، (مرسي ، ١٩٨٧م).

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف السمات بأنها " صفات الفرد في جميع جوانبه الجسمية والعقلية والانفعالية والمعرفية والاجتماعية وراثية أو مكتسبة التي تميزه عن بقية الأفراد أثناء سلوكه في المواقف المختلفة وتميزه بالثبات النسبي " .

خصائص السمات :

لقد قام ألبورت بوضع عددٍ من الخصائص هي :

١. السمات لها قدرة على تحريك وكف أو اختيار السلوك الإنساني المناسب ، فالسمة هي مجموعة دوافع وعادات .
٢. السمات المتوافقة مع بعضها البعض هي بمثابة العناصر الأساسية في السلوك
٣. تساعد السمات على تفسير الثبات الذي نجده في الشخصية .
٤. السمة تبدأ بنظام عصبي نفسي .
٥. السمات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر وإنما يجب أن يستدل عليها من حيث هي كذلك فإنه من الصعب جداً تصنيفها .
٦. السمات تحفز كما قد توجه ، فهي قد تدفع مثلما قد تملى على الفرد الطريق الذي يسلكه.
٧. إن وجود السمة يمكن أن يتحدد تجريبياً أو إحصائيا ويمكن قياسها بالوسائل السيكومترية (غنيم ، ١٩٧٥، ص٦٦٩،ص٦٧٠، ص٦٧٥)

ونقلاً عن (تركستاني ، ١٩٩٦م ، ص٧١) يحدد عبد الستار **خصائص معينة للسمات على النحو التالي :**

١. السمة تتوزع بين أفراد المجتمع بدرجات متفاوتة ولهذا فمن الأفضل أن نتصور السمة على أنها النوعية وأن كل فرد من أفراد المجتمع يمتلك بعضاً من هذه

الخصائص أو الاستجابات النوعية بدرجات ، فبعضنا يمتلك عدداً كبير من تلك الخصائص مما يجعلنا قادرين على وصفه بهذه السمة أكثر من الآخرين الذين لا يملكون إلا عدداً أقل من تلك الاستجابات .

٢. السمة تجمع عدداً من الاستجابات النوعية وبالتالي يمكن قياسها ، فمن خلال أو تحديد سمة معينة وتحديد الاستجابات النوعية الدالة عليها يمكن القيام بوضع مقياس أو استبيان لقياسها

٣. تتفاوت السمات في عموميتها ، فبعضها يظهر في مواقف محددة من سلوك الفرد مثل السمات المرضية (القلق أو الوسوسة) وبعضها يرتبط ظهورها بالنضج والسن مثل القيم السياسية والغضب وهناك سمات ذات عمومية عريضة من سلوك الفرد مثل الانطواء والانبساط وضبط النفس (تركستاني ، ١٩٩٦م ، ص٧١).

ويرى (عبد الخالق ، ١٩٨٩، ص٥٧٣) أن " السمة متصل كمي قابل للتدرج وذلك أن الفروق بين الأفراد على سمة معينة هي فروق في الدرجة أكثر منها في النوع فلا ينقسم الناس إلى تصنيفات حادة على شكل مندفع ومتروٍ ، ومنعزل واجتماعي ، ولكن هناك تدرجاً مستمراً للفروق من طرف إلى الطرف المقابل (وهذه فكرة المتصل) في إطار النواحي الأساسية لمنحنى التوزيع الأعتدالي "

أنواع السمات :

يقسم جليفورد السمات إلى ثلاثة أنواع هي : السمات السلوكية ، السمات الفسيولوجية والسمات المورفولوجيه (الخاصة بالشكل العام الخارجي للجسم) وهو يركز في مجال الشخصية على السمات السلوكية (عثمان ، ٢٠٠٢م ، ص٥٢)

ويذكر (العيسوى ، ١٩٩٣م، ص١٣٧) عدداً من تقسيمات سمات الشخصية على النحو التالي :

١. سمات جسمية كطول القامة ولون البشرة .
٢. سمات حركية كالسرعة أو البطء .
٣. سمات علمية مثل التفكير والتذكر والتخيل والتصور .
٤. سمات مزاجية كثرة الانفعال ونوع العواطف .

٥. سمات ذاتية كالسيطرة والخضوع والانطواء والانبساط

٦. سمات اجتماعية كالقدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية .

أما كاتل فيميز بصورة عامة بين ثلاثة أنواع من السمات هي :

السمات المعرفية وهي القدرات وطريقة الاستجابة للمواقف والسمات الدينامية وتتصل بإصدار الأفعال السلوكية وهي التي تختص بالاتجاهات العقلية أو بالدافعية والميول والسمات المزاجية وتتصل بالإيقاع والشكل والمثابرة والاندفاع . (تركستاني ، ١٩٩٦م، ص٧٤)

ويميز ألبورت بين قسمين من السمات :

١. السمات العامة أو المشتركة وهي الاستعدادات أو السمات العامة التي يشترك فيها كثير من الناس بدرجات متفاوتة ويمكن على أساسها المقارنة بين معظم الذين يعيشون في ثقافة معينة

٢. السمات الفردية وهي الاستعدادات أو السمات الشخصية أو الخصائص السلوكية التي لا توجد لدى جميع الأفراد ولكن تكون خاصة بفرد معين .

ويرى الباحث أن السمة يمكن الاستدلال على وجودها من خلال نمط السلوك الدائم نسبياً والذي يتبدى في أسلوب الفرد في التوافق مع عدد كبير من المواقف ويميزه عن غيره وأن السمة موجودة عند جميع الأفراد متفاوته تمتد من الدرجة المنخفضة جداً إلى الدرجة العالية جداً .(نجاتي ، ١٩٨٨م)

ثالثاً : التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية

رأى الباحث في هذا الفصل تقديم نبذة مختصرة عن التوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية تشمل مفهوم التوجيه والإرشاد ومهام المرشد الطلابي والميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد (كما ورد في دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام).

مفهوم التوجيه والإرشاد :

يعرف التوجيه والإرشاد بأنه عملية مخططة منظمة تهدف إلى مساعدة الطالب لكي يفهم ذاته ويعرف قدراته وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته ليصل إلى تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني وإلى تحقيق أهدافه في إطار تعاليم الدين الإسلامي .

الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد :

١. توجيه الطالب وإرشاده إسلامياً في جميع النواحي النفسية والأخلاقية والاجتماعية والتربوية والمهنية لكي يصبح عضواً صالحاً في بناء المجتمع وليحيا حياة مطمئنة راضية .

٢. بحث المشكلات التي يواجهها أو قد يواجهها الطالب أثناء الدراسة سواء كانت شخصية أو اجتماعية أو تربوية والعمل على إيجاد الحلول المناسبة التي تكفل أن يسير الطالب في الدراسة سيراً حسناً وتوفر له الصحة النفسية .

٣. العمل على توثيق الروابط والتعاون بين البيت والمدرسة لكي يصبح كل منهما مكملاً وامتدادا للآخر لتهيئة الجو المحيط المشجع للطالب لكي يواصل دراسته

٤. العمل على اكتشاف مواهب وقدرات وميول الطلاب المتفوقين أو غير المتفوقين على حد سواء والعمل على توجيه واستثمار تلك المواهب والقدرات والميول فيما يعود بالنفع على الطالب خاصة والمجتمع بشكل عام

٥. إيلاف الطلاب الجو المدرسي وتبصيرهم بنظام المدرسة ومساعدتهم قدر المستطاع للاستفادة القصوى من برامج التربية والتعليم المتاحة لهم وإرشادهم إلى أفضل الطرق للدراسة والمذاكرة .

٦. مساعدة الطلاب على اختيار نوع الدراسة والمهنة التي تتناسب مع مواهبهم وقدراتهم وميولهم واحتياجات المجتمع ، وكذلك تبصيرهم بالفرص التعليمية والمهنية المتوفرة وتزويدهم بالمعلومات وشروط القبول الخاصة بها حتى يكونوا قادرين على تحديد مستقبلهم آخذين بعين الاعتبار اشتراك أولياء أمورهم في اتخاذ مثل هذا القرار .

٧. الإسهام في إجراء البحوث والدراسات حول مشكلات التعليم في المملكة على سبيل المثال مشكلة التسرب وكثرة الغياب وإهمال الواجبات المدرسية وتدني نسب النجاح في المدارس .. إلخ .
٨. العمل على توجيه المجتمع المدرسي (الطالب والمدرس والمدير) بشكل عام بأهداف ومهام التوجيه والإرشاد ودوره في التربية والتعليم .

مهام وواجبات المرشد الطلابي :

يقوم المرشد الطلابي بمساعدة الطالب لفهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجهه من صعوبات ، ليصل إلى تحقيق التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي والمهني لبناء شخصية سوية في إطار التعاليم الإسلامية وذلك عن طريق الآتي :

١. إعداد الخطة السنوية لبرامج التوجيه والإرشاد في ضوء التعليمات المنظمة لذلك واعتمادها من مدير المدرسة .
٢. تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسئوليته في تحقيق هذه الأهداف .
٣. تهيئة الإمكانيات والأدوات اللازمة للعمل من سجلات ومطبوعات يتطلبها تنفيذ البرامج الإرشادية في المدرسة .
٤. الإسهام في تشكيل مجلس المدرسة ولجان التوجيه والإرشاد ورعاية السلوك واجتماعات أولياء أمور الطلاب والمعلمين وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك وعقد اجتماعات ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقويم نتائجها .
٥. إعداد وتنفيذ البرامج والمشروعات الدراسية التي يرى المرشد الطلابي مناسبتها لطلاب المدرسة أو تلك التي يقترحها مشرف التوجيه والإرشاد أو مدير المدرسة .
٦. تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية والتي تتركز في الآتي :.

- مساعدة الطالب في استغلال ما لديه من قدرات واستعدادات إلى أقصى درجة ممكنة في تحقيق النمو السوي في شخصيته .

- تنمية السمات الايجابية وتعزيزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الحنيف
- تنمية الدافعية لدى الطالب نحو التعليم والارتقاء بمستوى طموحه .
- متابعة مستوى التحصيل الدراسي لفئات الطلاب جميعاً (متفوقين ، متأخرين دراسياً ، معيدين ومتكرري الرسوب ، متوسطي التحصيل) أقصى درجة تمكنهم قدراتهم منها .
- التعرف على الطلاب متكرري الغياب أو الذين يغيبون بدون أعذار مقنعة وكذلك الطلاب الذين يتسربون من المدرسة ودراسة الأسباب والعوامل المؤدية إلى ذلك بما يسهم في توافقهم الدراسي والاجتماعي المنشود .
- استثمار الفرص جميعها في تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل المهني لدى الطلاب وفقاً لأهداف التوجيه والإرشاد المهني في ضوء حاجة التنمية في المجتمع .
- التعرف على الطلاب ذوي المواهب والقدرات الخاصة ورعايتهم .
- مساعدة الطالب المستجد على التكيف مع البيئة المدرسية وتكوين اتجاهات إيجابية نحو المدرسة .
- العمل على تحقيق مبادئ التوعية الوقائية السليمة في الجوانب الصحية والتربوية والنفسية والاجتماعية .
- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة وتعزيزها واستثمار القنوات المتاحة جميعها بما يحقق رسالة المدرسة على خير وجه في رعاية الطالب من مختلف الجوانب
- التعرف على حاجات الطلاب ومطالب نموهم في ضوء خصائص النمو لديهم والعمل على تلبيتها .
- دراسة حالات الطلاب بجميع أنواعها دراسية ، نفسية ، اجتماعية ، صحية ، اقتصادية ... الخ من خلال فنيات واستراتيجيات المقابلة الإرشادية ودراسة الحالة والتوجيه والإرشاد الجمعي وغيرها من الأساليب الإرشادية المختلفة .

- التعرف على أحوال الطلاب الصحية والنفسية والاجتماعية والتحصيلية قبل بدء العام الدراسي وتحديد من يحتمل أنهم بحاجة إلى خدمات وقائية فردية أو جماعية ولا سيما الطلاب المستجدين في كل مرحلة من المراحل الثلاث .
- تصميم البرامج والخطط العلاجية المبنية على الدراسة العلمية للحالات الفردية والظواهر الجماعية للمشكلات السلوكية والتحصيلية وتنفيذها .
- تنمية القدرات المعرفية الذاتية والخبرات العلمية للمرشد الطلابي وبخاصة في الجانب المهني التطبيقي في ميدان التربية والتعليم عامة ، وفي مجال التوجيه والإرشاد خاصة للارتقاء بمستوى أدائه .
- بناء علاقات مهنية مثمرة مع الهيئة الإدارية وأعضاء هيئة التدريس جميعهم ومع الطلاب وأولياء أمورهم مبنية على الثقة والكفاية في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق أهداف التوجيه والإرشاد .
- إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد الميداني ذاتياً أو بالتعاون مع زملائه المشرفين بقسم التوجيه والإرشاد أو المرشدين في المدارس الأخرى .
- إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد الطلابي لبرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرئيات حول الخدمات المقدمة .

الميثاق الأخلاقي لمهنة الإرشاد

تعد مهنة التوجيه والإرشاد من المهن المتخصصة في رعاية السلوك وتقويمه وتوجيهه بما يحقق التوافق السوي للفرد نفسياً وتربوياً ومهنياً واجتماعياً ، ولأهمية تعامل العاملين في هذه المهنة مع الجوانب الشخصية والسلوكية للفرد (المسترشد) وما تقتضيه هذه المسؤولية من احترام لحقوق الفرد والحفاظ على أسراره الذاتية والاجتماعية والمهنية أكدت الجمعيات العلمية المتخصصة في مجال التوجيه والإرشاد على أهمية وجود ضوابط وأسس مهنية يعمل بموجبها المتخصصون في مجال الخدمات الإرشادية

في كافة الميادين التربوية النفسية والمهنية وبمستوياتها الإنمائية والوقائية والعلاجية لتطبيق الأسلوب العلمي الذي يعين العاملين في الميدان على النمو المهني السليم والارتقاء بمهاراتهم العلمية والعملية والحذر من الوقوع في الأخطاء التطبيقية التي تعوق نجاح العملية الإرشادية .

ومن هذا المنطلق فقد رأت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد بالتعاون مع الأسرة الوطنية للتوجيه والإرشاد في دورتها لعام ١٤١٧/١٤١٨هـ أهمية إعداد ميثاق أخلاقي مهني متخصص يعين المرشد الطلابي على تطبيق المفهوم المهني الصحيح للخدمة الإرشادية في المجال التربوي ، وقد تحقق الأمل بصدور هذا الميثاق الذي أعتمده معالي وزير المعارف حرصاً من معاليه على تفعيل دور الخدمة الإرشادية في المجال التربوي ، وقد تضمن هذا الميثاق المبادئ العامة للعملية الإرشادية التي يجب على المرشد الطلابي فهم مضامينها للتعامل الإيجابي مع الطلاب وكفاية المرشد الطلابي المهنية وخصائصه الشخصية ومبادئ السرية في مجال العمل الميداني وأسس العلاقة الإرشادية الفاعلة في تحقيق رسالة التوجيه والإرشاد في المجال التربوي .

<u>المادة الأولى : مبادئ عامة :</u>

١. أن يتحلى المرشد الطلابي بالأخلاق الإسلامية قولاً وعملاً وأن يكون قدوة حسنة في الصبر والأمانة والحلم وتحمل المسؤولية دون ملل أو ضجر أو يأس
٢. أن يتميز المرشد الطلابي بالمرونة في التعامل مع حالات المسترشدين (الطلاب) وعدم التقيد بأساليب محددة في فهم مطالبهم وحاجاتهم الإرشادية .
٣. أن يتميز المرشد الطلابي بالرفق في معاملته للمسترشد (الطالب) بما يمنحه الشعور بالاهتمام به والسعي لمصلحته ومساعدته في حل ما يعترضه من صعوبات .
٤. أن يتميز المرشد الطلابي بالإخلاص وتقبل العمل في مجال التوجيه والإرشاد كرسالة تربوية وليس كوظيفة بعيداً عن الرغبات الذاتية والطموحات الشخصية .
٥. أن يكون لدى المرشد الطلابي وعي بذاته ودوافعه وحاجاته وعدم إسقاطها على مسار العمل الإرشادي .

٦. أن يتجنب المرشد الطلابي إقامة علاقات شخصية مع الطالب (المسترشد) وأن تكون العلاقة بينهما علاقة مهنية .
٧. أن يسعى المرشد الطلابي إلى تحقيق السعادة والرفاهية للمسترشد وأن توجه العملية الإرشادية لتحقيق أهدافها الإرشادية .
٨. أن تكون لدى المرشد الطلابي معرفة تامة بالحدود الأخلاقية لمهنته وعدم تجاوزها وأن يتجنب أي تصرف يسئ إلى عمله المهني .
٩. أن يكون المظهر الشخصي للمرشد مقبولاً دون تكلف أو مبالغة .
١٠. أن يبتعد المرشد الطلابي عن التعصب كافة وأن يلتزم بأخلاقيات العمل المهنية .
١١. أن يقوم المرشد الطلابي بمصارحة الطالب بحدود وإمكانيات عمله المهني دون مبالغة أو خداع .
١٢. ألا يستخدم المرشد الطلابي أجهزة تسجيل أو أجهزة أخرى إلا بعد استئذان الطالب وأخذ موافقته .
١٣. ألا يقوم المرشد الطلابي بتكليف أحد زملائه من غير المرشدين في المدرسة للقيام بمسؤولياته الإرشادية بالإنابة عنه .
١٤. أن يوثق المرشد الطلابي عمله المهني بأقصى قدر من الدقة والإتقان وبشكل يكفل معه استكمال العمل في حالة عدم استمراره في مهمته لأي سبب من الأسباب .
١٥. أن يقوم المرشد الطلابي بإشعار الطالب - في حالة تطبيق بعض الاختبارات النفسية أو التحصيلية أو الشخصية ... إلخ - بأسباب التطبيق ونوع الاختبار وتفسير نتائجه بعد التطبيق مع الاحتفاظ التام بسرية المعلومات
١٦. عند تأكد المرشد الطلابي واقتناعه بضرورة تحويل الطالب إلى جهة أخرى لاستكمال دراسة حالته فعليه إشعار الطالب بذلك وشرح أسباب تحويله .

المادة الثانية : كفاية المرشد الطلابي المهنية وخصائصه الشخصية :

١. أن يتوفر لدى المرشد الطلابي بعض الخصائص المهنية والشخصية ومنها الإلمام بالمعارف العملية المتخصصة في مجال التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية التي تعتمد على فهم سلوك الطالب والقدرة على تفسيره وتعد درجة الدبلوم

في التوجيه والإرشاد بعد الدرجة الجامعية وبخاصة للمتخصصين في الدراسات النفسية والاجتماعية (علم النفس ، الخدمة الاجتماعية ، علم الاجتماع) حداً أدنى للعمل في مجال التوجيه والإرشاد .

٢. أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة على تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية المقننة على البيئة السعودية وتفسير نتائجها .

٣. أن يطور المرشد الطلابي قدراته المعرفية والمهارية في مجال التوجيه والإرشاد عن طريق الإطلاع على المراجع العلمية والاشتراك في الدوريات المتخصصة وحضور المؤتمرات والندوات في مجال اختصاصه والمشاركة الفاعلة فيها .

٤. أن تتوفر لدى المرشد الطلابي الكفاية الذهنية التي تمنحه القدرة على فهم شخصية الطالب وحاجاته ومطالبه الإرشادية من خلال سعة إطلاع المرشد الطلابي في مجال تخصصه

٥. أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة البدنية والانفعالية التي تدفعه لبذل الجهد والعطاء في متابعة حالة الطالب وإنجاح العملية الإرشادية .

٦. أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة على توجيه مسار العملية الإرشادية بما يحقق الهدف الإرشادي .

٧. ألا يستخدم المرشد الطلابي أدوات فنية أو أساليب مهنية لا يجيد تطبيقها وتفسير نتائجها.

المادة الثالثة : السرية :

١. أن يلتزم المرشد الطلابي بالأمانة على ما يقدم له أو يطلع عليه من أسرار خاصة بالطالب وبياناته الشخصية وبمسؤولية تأمينها ضد إطلاع الغير عليها إلا بإذن منه وبطريقة تصون سريتها

٢. أن يلتزم المرشد الطلابي بعدم نشر المعلومات الخاصة بالحالات التي يقوم بدراستها ومتابعتها التي قد تمكن الآخرين من كشف أسرار أصحابها وذلك منعاً للتسبب في أي حرج لهم أو استغلال البيانات ضدهم .

٣. أن يلتزم المرشد الطلابي بعدم الإفصاح عن نتائج دراسة حالة الطالب والاكتفاء بإعطاء توصيات لمن يهمه أمر الطالب للتعامل مع حالته .

٤. في حالة معرفة المرشد الطلابي واقتناعه ، من خلال دراسة حالة الطالب ، بأن هناك خطراً أو ضرراً قد يلحق بالطالب أو بالآخرين فعليه الإفصاح عن معلومات محددة وضرورية عن الحالة لمن يهمه الموضوع في علاج حالته .

٥. في حالة طلب معلومات سرية عن حالة الطالب من قبل الجهات الأمنية أو القضائية فعلى المرشد الطلابي الإفصاح عن المعلومات الفردية وبقدر الحاجة فقط وإشعار الطالب بذلك .

٦. إذا طلب ولي أمر الطالب أو مدير المدرسة أو المشرف التربوي معلومات سرية عن الطالب فعلى المرشد الطلابي تقديم المعلومات الضرورية بعد التأكد من عدم تضرر الطالب من إفشائها

المادة الرابعة : أسس ومبادئ العلاقة الإرشادية :

١. المبادرة في تلمس حاجات الطلاب الإرشادية وتحديدها وإعداد البرامج والخدمات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات في ضوء أهداف التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية .

٢. التقبل الإيجابي للطالب بالإصغاء إليه عند التحدث عن مشكلاته دون إصدار أحكام تقويمية عليها والنظر إلى الطالب باعتباره إنساناً له كرامة وقيمة مما يعطيه شعوراً بأن هناك من يفهمه ويقدر حالته ويهمه أمره .

٣. الحرص التام على مصلحة الطالب وتقديم العون له بعيداً عن أشكال التحيز أو الاستغلال .

٤. الاهتمام بالجلسات الإرشادية وحضورها في مواعيدها المحددة بكل دقة وتهيئة المكان المناسب لعقدها .

٥. تفهم أبعاد ومقتضيات الوسط الاجتماعي والثقافي والقيم الاجتماعية التي يألفها الطالب ومجتمعه فلا يجوز أن يأتي المرشد الطلابي بممارسات علاجية أو إرشادية لا تتفق مع تلك المفاهيم والقيم .

٦. الإصغاء التام للطالب أثناء العملية الإرشادية وملاحظة انفعالاته أثناء قوله أو فعله لكي يتسنى له فهم حالته والملاحظة المستمرة لتلك الانفعالات .
٧. عدم استفزاز الطالب للكشف عن مشكلته مما يضعف الثقة بينه وبين المرشد الطلابي ويعوق تقدم العملية الإرشادية .
٨. عدم الاستهانة بوجهة نظر الطالب حفاظاً على توثيق العلاقة المهنية وسير العمل الإرشادي في اتجاهه الصحيح .
٩. مساعدة الطالب على تعلم كيفية اتخاذ القرار المناسب لحل مشكلاته بما يعزز ثقته في نفسه والتعرف على قدراته والبعد عن صنع القرار له .
١٠. عدم الإفراط في التعاطف والحنو مع الطالب مما يضعف استقلاليته وقدرته على اتخاذ قراراته لحل مشكلته .
١١. عدم استخدام أي مقاييس أو اختبارات غير مقننة على البيئة السعودية وأخذ موافقة الوزارة قبل تطبيق أي اختبارات ومقاييس في مجال الإرشاد .
١٢. إقفال الحالة أو إحالتها عند إدراك المرشد الطلابي أن الاستمرار في دراسة الحالة ليس فيه مصلحة الطالب مع شرح الأسباب له .
١٣. عدم إحالة الطالب إلى جهة أخرى إلا بعد موافقته أو موافقة ولي أمره إذا كان قاصراً .
١٤. في حالة استخدام المرشد الطلابي أسلوب الإرشاد الجمعي فعليه إتباع الأسس المهنية الخاصة بهذا الأسلوب مثل إعداد الطالب للقاء الجماعة والتأكيد على سريتها وحفظها .

ضوابط اختيار مرشدي الطلاب :

١. أن يكون المرشح من المؤهلين تأهيلاً علمياً لا يقل عن الدرجة الجامعية في أحد التخصصات التربوية ويفضل من لديه دبلوم توجيه وإرشاد أو دورة تدريبية في مجال التوجيه والإرشاد .

٢. أن يجتاز المرشح الاختبار التحريري والمقابلة الشخصية التي تجري له في إدارة التربية والتعليم .

٣. أن يكون لديه خبرة تعليمية تربوية في التدريس لا تقل عن سنتين دراسيتين .

٤. أن يكون المرشح حاصلاً على تقدير لا يقل عن جيد جداً في الأداء الوظيفي في السنتين الأخيرتين .

٥. أن يكون المرشح قادراً صحياً ونفسياً على القيام بأعمال التوجيه والإرشاد لما يتطلبه العمل في الإرشاد من جهد وافر وعطاء مستمر وانتماء مهني والتزام بأخلاقيات مهنة الممارسة الإرشادية .

ويرى الباحث أن وزارة التربية والتعليم قد بذلت جهداً كبيراً حيث قد حددت مهام المرشد الطلابي من خلال هذا الدليل ولكن هذه المهام يرى الباحث أنها لا ترقى للدور الأساسي والمهني الذي ينبغي أن يقوم به المرشد الطلابي داخل المدرسة .

كما يرى الباحث أن هناك قصوراً بشأن التركيز على السمات الشخصية والمهنية للمرشد في ضوابط ترشيح مرشدي الطلاب.

كما أن هناك خلط بين مهام المرشد الطلابي في مراحل التعليم ويرى الباحث أن هناك غياب كبير للبرامج التدريبية والتأهيلية لمرشدي الطلاب.

الدراسات السابقة

لقد حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام العديد من الباحثين نظراً لأثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل . وقد أدى البحث في مجال الاحتراق النفسي بالباحث إلى الاطلاع على بعض الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا المجال وكان لها صلة بهذه الدراسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة .

وفيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات التي قام الباحث بالاطلاع عليها ، والتي تركزت بصورة عامة على مجموعة من المهن التي تتصل بالتربية والتعليم وقد صنفها الباحث إلى مجالين :

<u>أولاً : الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي عند المرشدين وهي :</u>

- ☒ قامت (Lenman, ١٩٨١) بدراسة تهدف إلى التعرف على أثر الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمسترشدين على درجة احتراق عند المرشدين التربويين وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة وقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلك للاحتراق النفسي وقد تبين أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للمسترشد يؤثر بشكل فعال وواضح في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين ، إذ أن المرشدين الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مستوى اجتماعي واقتصادي متدن أكثر عرضة للاحتراق النفسي من أولئك الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مستوى اجتماعي واقتصادي عال ، كما أن المرشدين الأصغر سناً أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الأكبر سناً وأشارت النتائج أيضاً إلى أن الإناث أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الذكور وأن قضاء بعض الوقت في اللهو والاستمتاع بعيداً عن جو العمل يساعد في منع حدوث الاحتراق النفسي. (الزيود ، ٢٠٠٢م).

- ☒ دراسة حرتاوي (١٩٩٠م) بعنوان " **مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن** " وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين ، وبيان أثر متغيرات الجنس ، والمؤهل والخبرة في الإرشاد ، وعدد الطلبة الذين يتعامل

معهم المرشد في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين وقد استخدمت مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

وقد تناولت الدراسة أربعة وثمانين مرشداً ومرشدة يمثلون جميع المرشدين التربويين في محافظات شمال الأردن ، وقد توصلت الدراسة إلى أن المرشدين التربويين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة وأن الذكور كانوا مستنفدين نفسياً أكثر من الإناث على مستوى التكرار ، وأن درجة الاحتراق النفسي لدى الإناث أعلى منها عند الذكور على مستوى الشدة . ولكن لم يكن هناك فروق تعزى لمتغير المؤهل أو لمتغير الخبرة في الإرشاد في حين أن عدد الطلبة الذين يتعامل معهم المرشد شهرياً كان له أثر في الشعور بالاحتراق النفسي حيث أنه كلما زاد عدد الطلبة يزداد الاحتراق النفسي لدى المرشد .

- ☒ دراسة الزيود (١٩٩٩م) بعنوان " **واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن** " وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المدارس الحكومية التابعة لمحافظة الزرقاء على تكرار وشدة أبعاد مقياس جليدرد للاحتراق النفسي ، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغير الجنس والخبرة في الإرشاد ، والتخصص ، والمؤهل العلمي ، ومكان العمل .

وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي للمرشدين النفسيين والتربويين بشكل عام قد بلغ درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على مقياس جليدرد وأشارت أيضاً نتائج الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور وكذلك من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقا نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر من أربع سنوات ، كما أشارت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لحملة البكالوريوس أعلى ممن لديهم دراسات عليا في الإرشاد النفسي .

ثانيـاً الدراسـات التـي تناولـت الاحتـراق النفـسي عنـد المعلمـين ومـديري المـدارس والمشرفين :

☒ قامت (كريستينا ماسلك وسوزان جاكسون في عام ١٩٨١)بدراسة أجريت على عينـات كبيـرة مـن العـاملين فـي مهـن المحامـاة والـشرطة والتمـريض والطـب النفـسي والإرشـاد والتعلـيم والإدارة والعمـل الاجتمـاعي وخلـصت إلـى النتـائج التالية :

١. وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي إذ أظهر الذكور شعوراً سلبياً تجاه العملاء بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة ، كما أظهر الذكور شعوراً بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة .
٢. كمـا أشـارت الدراسـة إلـى وجـود فـروق مهمـة بـين مـستويات العمـر والاحتـراق النفسي ، فقد أظهر أفراد العينة من فئـة صـغار الـسن شـعوراً سـلبياً تجـاه العمـلاء بدرجة أعلى من فئة كبار الـسن علـى مستوى التكـرار والـشدة ، كمـا أظهـر كبـار السن شعوراً بالإنجاز بدرجة أعلـى مـن صـغار الـسن علـى مـستوى التكـرار فقـط وأظهـر الـصغار درجـة أعلـى مـن كبـار الـسن مـن حيـث شـدة الإجهـاد الانفعـالي وأظهـرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين والمطلقين كانوا يعانون من الإجهـاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة .

☒ وفـي دراسـة (Farber,1984) التـي هـدفت إلـى معرفـة مـستوى الاحتـراق النفسي عنـد المعلمـين والمعلمـات وقـد تكونـت عينـة الدراسـة مـن (٣٦٥) معلمـاً ومعلمة وقد توصـل الباحث إلى أن ما بين ٢٠-٢٥% من عينة الدراسة التـي قـام بهـا هـم عرضـة للاحتـراق النفسي وأن مـا بـين ١٠ ـ ١٥% مـن أفـراد العينـة يعـانون فعليـاً مـن الاحتـراق النفـسي وأن الـذين هـم عرضـة للاحتـراق النفـسي تتراوح أعمارهم ما بين (٣٤ ـ ٤٤) سنة أو يدرسون في المدارس الثانويـة وأن الاحتراق النفسي ينتج عن ضغوطات العامل التالية [كثـرة الواجبـات المدرسـية ـ عـدم نجـاح الإدارة فـي تعزيـز الإنجـازات التـي يقـوم بهـا المعلمـون وضـعف الفرص في التطوير الذاتي والنمو المهني .

☒ كما قام **عسكر وآخرون** (١٩٨٦) بدراسة مقارنة حول " مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي " . وقد تناولت الدراسة مصادر الضغط في مهنة التدريس في الكويت لدى معلمي المرحلة الثانوية الناتجة عن سلوك الطلاب ، وعلاقة المعلم بالموجه الفني ، وعلاقة المعلمين ببعضهم بعضاً ، وعلاقة المعلم بالإدارة والأعراض النفسية للضغوط والصراعات الذاتية .

وقد أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي بشكل عام كانت منخفضة بين مجتمع الدراسة ، ولكن ظهرت لدى المعلم الكويتي درجة عالية من الاحتراق مقارنة بالمعلم الأردني .

☒ كما قام **دواني وآخرون (** ١٩٨٩) بدراسة مماثلة تناولوا فيها مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن ، وقد دلت النتائج أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، كذلك دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على أبعاد تكرار وشدة الإجهاد الانفعالي . بينما وجدت فروق ذات دلالة تعزى للجنس على بعد الإجهاد الانفعالي ، إذ تبين أن المعلمات كان لديهن درجة أعلى من الاحتراق النفسي من المعلمين . كما أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك فروقاً ذات دلالة بين مستويات المؤهل العلمي على أبعاد تكرار نقص الشعور بالإنجاز وشدته ، إذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى من نقص الشعور بالإنجاز أما من حيث التفاعل بين المتغيرات فقد كشف نتائج الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل العلمي والخبرة والجنس وذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي .

☒ في عام (١٩٩٠) قام العضايله بإجراء دراسة على مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الأردن هدفت إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية وتكونت عينة الدراسة من

(١٠٤) مديراً ومديرة . وقام الباحث باستخدام مقياس ماسلك للاحتراق النفسي وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن مديري المدارس الثانوية في الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، كما وجد الباحث أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لمتغير الجنس على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير المؤهل . ويوجد فروق ذات دلالة تعود لمتغير الخبرة على شدة الإجهاد الانفعالي ، وشدة تبلد الشعور ، كما يوجد تفاعل بين متغيرات الجنس ، والمؤهل وسنوات الخبرة على شدة تبلد الشعور .

- وقد قام **مقابلة وسلامة (١٩٩٠)** بدراسة هدفت إلى الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي بين المعلمين الأردنيين في ضوء متغيرات الجنس ، وعدد سنوات الخبرة في التدريس ، والموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم والمؤهل العلمي ، والمرحلة التعليمية وقد تكونت عينة الدراسة من أربعمائة وأربعة وعشرين معلماً ومعلمة يعملون في مختلف المراحل التعليمية في الأردن . وقد أظهرت النتائج أن درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمات كانت أعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة الشعور بنقص الإنجاز كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدته بين مستويات المرحلة التعليمية حيث تبين أن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى على مستوى التكرار والشدة ، وأنه لا يوجد اختلافات ذات دلالة بين الموضوع الذي يدرسه المعلم والمؤهل العلمي الذي يحمله ، وظاهرة الاحتراق النفسي على أي من المجالات الثلاثة.

- وقامت (**سوزان كابل ، ١٩٩١**) بدراسة طولية للاحتراق النفسي لدى المعلمين وتهدف الدراسة إلى التعرف على أسباب الاحتراق النفسي للمعلمين خلال السنة الدراسية وتكونت عينة الدراسة من ٧٣ معلم ممن يعملون بالمراحل التعليمية المختلفة (٤١ معلماً بالتعليم الابتدائي ، ١٩ معلماً بالتعليم الإعدادي ، ١٣ معلماً بالمدارس الثانوية) بالإضافة إلى ٦١ طالب من طلاب كلية التربية واستخدمت الدراسة

الأدوات التالية قائمة ماسلك للاحتراق النفسي لدى المعلمين ومقياس الدور لريزو وآخرون لقياس صراع وغموض الدور ومقياس أعراض الضغوط لكاريكو وستوكليف ، وبينت الدراسة أن ٧% من أفراد العينة ترى أن العمل في مهنة التدريس هو السبب الرئيسي في شعورهم بالضغوط إلى أقصى حد ، ٣٣% من أفراد العينة يشعرون بمستوى ضغوط مرتفع من المهنة ، ٤٠% من أفراد العينة يشعرون بمستوى عادي / طبيعي من الضغوط ، ١٧% من أفراد العينة يشعرون بمستوى متوسط من الضغوط ، ٣% فقط من أفراد العينة لا يشعرون بالضغوط وتشير نتائج تلك الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي يتغير خلال السنة الدراسية ، فيزداد الاحتراق النفسي في آخر العام الدراسي حيث تزداد الأعباء والمسئوليات التي ينبغي على المعلم الإيفاء بها (عبد الجواد ، ٢٠٠٢م)

- وفي دراسة عبد الحافظ (١٩٩٢) التي هدفت إلى معرفة مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة لضغوط العمل المتمثلة في الاحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة من (٢٥٥) معلمة أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمات في جميع مراحل التعليم لا يتعرضن إلى ضغوط العمل التي يمكن أن تؤدي بهن إلى الاحتراق .
- كما قام (**عبد الرحمن** ، ١٩٩٢) بدراسة تهدف إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن .

وقد تكونت عينة الدراسة من ١٤٨ مشرفاً تربوياً واستخدم الباحث مقياس ماسلك وتوصلت الدراسة إلى أن المشرفين التربويين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة . كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي على التكرار والشدة في مقياس ماسلك للاحتراق النفسي تعزى للخبرة في الإشراف أو المؤهل العلمي أو عدد المعلمين الذين يشرف عليهم المشرف التربوي . كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين شدة السلوك الدال على الاحتراق النفسي وتكراره .

- ولدراسة أثر المناخ التنظيمي على كل من الاحتراق النفسي لدى العاملين وتحصيل الطلبة في المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء قام الباحث

(**المساد** ، ١٩٩٣) بدراسة هدفت إلى تحديد أثر المناخ التنظيمي على الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية في الزرقاء ، وهل يختلف هذا الأثر تبعاً لاختلاف الجنس أو المؤهل أو الخبرة ؟ كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على تحصيل الطلبة في المدارس الثانوية الحكومية في الزرقاء وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٤٧) معلماً ومعلمة ، إضافة إلى ثمانية آلاف وخمسمائة وتسعة وثلاثين طالباً وطالبة يمثلون جميع طلبة الثانوية العامة في الزرقاء . وقد استخدم الباحث مقياس " هالبين " (Halpin) المسمى بـ استبانة وصف المناخ التنظيمي (OCDG) واستبانة مسح الخدمات الإنسانية الذي وضعته ماسلك ، أظهرت الدراسة أن معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة الزرقاء يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة باستثناء بعد نقص الشعور بالإنجاز ، من حيث التكرار والشدة ، إذ تبين أنهم يعانون من هذا البعد بدرجة عالية . وأن المناخ التنظيمي لا يؤثر على مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة باستثناء بعد الإجهاد الانفعالي من حيث التكرار فقط . كما أن هناك فرقاً دالاً إحصائياً بين أثر المناخ التنظيمي على بعد نقص الشعور بالإنجاز من حيث التكرار ، وبعد الإجهاد الانفعالي من حيث التكرار أيضاً لدى المعلمين ، وبين أثر المناخ التنظيمي على بعد الشعور بالإنجاز من حيث التكرار ، وبعد الإجهاد الانفعالي من حيث التكرار لدى المعلمات كما وجد الباحث اختلافاً له دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على بعد تبلد الشعور من حيث الشدة يعود لدى حملة البكالوريوس ، كما ويختلف أثر المناخ التنظيمي على بعد نقص الشعور بالإنجاز من حيث الشدة لدى المعلمين ذوي الخبرة عشر سنوات فما فوق عنه لدى المعلمين ذوي المستويات الأخرى من الخبرة ، كما وجد أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمناخ التنظيمي للمدرسة على تحصيل طلبة الثانوية العامة في مدارس الثانوية الحكومية في محافظة الزرقاء .

☒ وكذلك من الدراسات الحديثة التي أجريت في هذا المجال ، الدراسة التي قام بها (**الدبابسة ، ١٩٩٣**) والتي هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي

لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن ، وبيان أثر كل من الجنس ، المؤهل العلمي ، ونوع الإعاقة التي يعلمها المعلم ، وشدة الإعاقة ، وسنوات الخبرة ، والدخل الشهري في درجة الاحتراق النفسي . كما حاولت الدراسة الكشف عن الطرق التي يتبعها معلمو التربية الخاصة للتخلص من الشعور بالاحتراق النفسي.

وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٠٨) معلماً ومعلمة من العاملين في مدارس ومراكز التربية الخاصة في الأردن . أجابوا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI) والذي طوره كل من دواني والكيلاني وعليان من كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معلمي التربية الخاصة في الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة . وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لمتغير المؤهل العلمي على شدة تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح المعلمين من حملة الشهادة الجامعية .

وتوجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة على تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح المعلمين من ذوي الخبرة القصيرة . وفروق دالة لمتغير نوع الإعاقة على شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره لصالح معلمي الأطفال المعاقين حركياً . وظهرت فروق دالة لمتغير الدخل الشهري على شدة الإجهاد الانفعالي وشدة تبلد الشعور لصالح المعلمين من ذوي الدخل المرتفع وقد أظهرت النتائج أن القيام بنشاطات ترفيهية ترويحية كانت من أهم الأساليب المتبعة من قبل المعلمين للتغلب على الشعور بالاحتراق النفسي تليها الأساليب التجنبية .

- أما دراسة **العقرباوي** (١٩٩٤) فقد هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي ومصادره عند مديري المدارس الثانوية وقد تكونت عينة الدراسة من ١١٠ مديراً ومديرة واستخدم الباحث مقياسين هما مقياس ماسلك للاحتراق النفسي ومقياس مصادر الاحتراق النفسي .

وقد توصلت الدراسة إلى أن مديري المدارس يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على كافة أبعاد مقياس ماسلك ، كما توصلت الدراسة إلى أن أكثر مصادر الاحتراق النفسي تأثيراً على المديرين هي العلاقة مع المعلمين ثم تلاه العلاقة مع المجتمع المحلي ثم العلاقة مع الطلاب وبعدها العلاقة مع الرئيس واقلها تأثيراً هي طبيعة العمل والمشكلات الذاتية للمدير .

- وفي دراسة **<u>الراشدان</u>** (١٩٩٥) التي هدفت إلى بحث ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٦٣) عضو هيئة تدريس وقد كشفت الدراسة إلى أن هناك درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس ، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقاً فردية ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى الجامعة والكلية والدرجة العلمية .
- وفي دراسة **<u>(الوابلي</u>** ، ١٩٩٥) والتي هدفت إلى تحديد مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة ، وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٥٧) معلماً ومعلمة . وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة أن معلمي التعليم العام قد تعرضوا لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر لمقياس ماسلك ، وتعرضوا للاحتراق النفسي بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز على المقياس نفسه .

كما دلت فيه نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات المتغيرات المستقلة التالية : السن ، المؤهل ، المرحلة التعليمية ، والحالة الاجتماعية على مستوى التكرار والشدة في بعد تبلد المشاعر نحو التلاميذ ، وعلى مستوى التكرار بالنسبة لمتغير الخبرة في التدريس في البعد نفسه . جاءت النتائج الباقية لتؤكد على وجود هذه الفروق بين فئات المتغيرات المستقلة التالية : السن ، الخبرة ، المؤهل ، المرحلة ، الحالة الاجتماعية على مستوى التكرار والشدة في البعدين التاليين : الإجهاد الانفعالي ، ونقص الشعور بالإنجاز ، وعلى مستوى الشدة في بعد تبلد المشاعر نحو التلاميذ بالنسبة لفئات الخبرة في التدريس .

☒ كمـا قـام (**محمـد** ، ١٩٩٥) بدراسـة هـدفت إلـى معرفـة أثـر بعـض الـسمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين وتم تطبيق قائمة الشخصية لجوردن ، ومقياس الاحتراق النفسي للمعلمين الذي أعده سيرمان وزاجر ، وذلك على عينة ضمت (١٤٨) معلماً ومعلمة بالمرحلة الثانوية بمدينة الزقازيق ، وأوضحت نتائج الدراسة أن المعلمين الأكثر خبرة أقل احتراقاً من أقرانهم الأقل خبرة . كما أوضحت الدراسة بأنه لا توجد فروق فردية تعزى للجنسين وأوضحت أيضاً أن المعلمين الذين حصلوا على درجات مرتفعة في كل سمة من السمات الأربع المتضمنة في قائمة الشخصية بجوردن ، كانوا أقل احتراقاً من أقرانهم الذين حصلوا على درجات منخفضة في نفس السمة ، وذلك لكل سمة وتم ترتيب المتغيرات المستقلة بحسب تأثيرها على الاحتراق النفسي للمعلمين ، لتصبح على النحو التالي : مدة الخبرة ـ الحرص ـ الحيوية ـ التفكير الأصيل ـ العلاقات الشخصية .

☒ وأجرى **عيسى** (١٩٩٥) دراسة عنيت بالتوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في دولة الكويت وتكونت العينة من (١٠٥) معلمة من مناطق تعليمية مختلفة ولم تظهر النتائج فروقاً دالة بين أفراد العينة على مقياس الاحتراق وفقاً لمتغير سنوات الخبرة .

☒ ***وفي دراسة مقابلة (١٩٩٦) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى المعلمين وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٩) معلماً و(١٩٩) معلمة أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مركز الضبط الخارجي وظاهرة الاحتراق النفسي .***

☒ وفي دراسة (**حامد** ، ٢٠٠١) التي هدفت إلى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن .

حيث تكونت عينة الدراسة من (٤٢) معلماً وأشارت النتائج إلى أن مصادر الاحتراق النفسي عند عينة الدراسة كانت : خصائص الطلبة ، وضغوط العمل ، كما أشارت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق تعزى إلى متغيرات الجنس والمؤهل والخبرة بينما وجدت فروقاً في مصادر الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير درجة إعاقة الطلبة .

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة ، اتضح أن جميع العاملين في قطاع التربية والتعليم هم عرضة لظاهرة الاحتراق بدرجات عالية أو متوسطة ، كما أن معظم الدراسات التي أجريت في مجال الاحتراق النفسي استخدمت مقياس ماسلك بهدف الكشف عن مستوى درجة الاحتراق ومنها على سبيل المثال دراسة (الدبابسة (١٩٩٣) ودراسة العقرباوي (١٩٩٤) ودراسة الطحاينة (١٩٩٥) ودراسة عبد الرحمن (١٩٩٢) ودراسة الحرتاوي (١٩٩١) ودراسة الوابلي (١٩٩٥) ودراسة الراشدان (١٩٩٥).

وقد اتفقت هذه الدراسات على أهمية تلك الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر ، والشعور بنقص الإنجاز) في تحليل تلك الظاهرة على اعتبار أن لكل بعد درجة مستقلة عن الأخرى . وقد اختلفت نتائج هذه الدراسات عن بعضها البعض أحياناً في مستوى درجة الاحتراق عند العاملين في حقل التربية والتعليم .

وأما عن الأسباب الكامنة وراء نشوء ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلم فقد تعرضت لها مجموعة من الدراسات مثل دراسة (العقرباوي ،١٩٩٤) ودراسة (حامد ، ٢٠٠١) ودراسة (الراشدان ، ١٩٩٥) ودراسة (الحرتاوي ،١٩٩١) ودراسة (عبد الرحمن ، ١٩٩٢).

ويتضح أن أهم أسباب نشوء ظاهرة الاحتراق النفسي في ضوء نتائج الدراسات السابقة ما يلي :

- ازدحام الصفوف الدراسية .
- غموض دور المعلم
- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات
- ضغوط العمل
- ضعف العلاقات الإنسانية داخل المدرسة
- ضعف الحوافز

ومن العرض السابق يتضح أن هناك علاقة إيجابية عالية بين ضغوط العمل والإجهاد النفسي وأبعاد الاحتراق النفسي عند العاملين في التربية والتعليم ، كما تبين أيضاً أن

هناك فروقاً جوهرية بين المتغيرات الديمقرافية وبين مستوى درجة الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - والشعور بنقص الإنجاز) حيث تمايزت هذه المتغيرات فيما بينها من حيث شدة الاحتراق وتكراره .

ويرى الباحث أن هذه الدراسات قد اتفقت في بعض النتائج ، كما أنها في نفس الوقت اختلفت في نتائج أخرى وقد يعزي أسباب ذلك إلى استخدام العديد من المتغيرات وكذلك استخدام العديد من المقاييس المختلفة ، هذا بالإضافة إلى اختلاف البيئات والمجتمعات التي تجرى فيها الدراسات .

وقد كان لإطلاع الباحث على هذه الدراسات أكبر الأثر في توجيهه نحو موضوع الدراسة واستفادته من هذه الدراسات من حيث الإجراءات واستخدام أدوات القياس المناسبة واستخدام المعالجات الإحصائية وكذلك بناء الإطار النظري حول موضوع الدراسة .

ومن خلال ما سبق وبناءً على ما أظهرته نتائج الدراسة السابقة دفع الباحث للقيام بالدراسة الحالية .

فروض الدراسة

١. *لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلاك (الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الخبرة في الإرشاد .*

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك : (الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي للمرشد الطلابي .

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك : (الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد الطلابي .

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الانفعالي بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية : " المسئولية ، السيطرة الاجتماعية ، الانفعالية " على مستوى التكرار والشدة لمقياس ماسلك .

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسئولية ، السيطرة ، الاجتماعية ، الانفعالية) على مستوى التكرار والشدة لمقياس ماسلك.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد تبلد الشعور بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسئولية ، السيطرة الاجتماعية ، الانفعالية) على مستوى التكرار والشدة لمقياس ماسلك .

الفصل الثالث

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- إجراءات التطبيق

إجراءات الدراسة

أولاً : منهج الدراسة :

الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية ، حيث إن الدراسة تقوم بتوضيح بعض الجوانب المرتبطة الاحتراق النفسي .

والمنهج الوصفي كأسلوب من أساليب البحث العلمي يعتمد في حقيقته على دراسة المشكلة أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبير كيفياً أو تعبيراً كمياً " (عبيدات وآخرون ، ١٩٨٨، ص١١٠)

ثانياً : مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين الطلابيين العاملين في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة في إدارة التربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

ثالثاً : عينة الدراسة :

وقد أخذ الباحث عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بطريقة عشوائية وكان عددها (١٠٥) وذلك بعد استبعاد الاستمارات غير المكتملة وتتوزع على النحو التالي :

جدول رقم (١)

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة والتخصص والمرحلة التعليمية

متغير الدراسة		التكرار	النسبة%
الخبرة	١ـ٥	٦٣	٦٠
	٦ـ فأكثر	٤٢	٤٠
	الإجمالي	١٠٥	١٠٠
التخصص	متخصص	٧٥	%٧١,٤
	غير متخصص	٣٠	%٢٨,٦
	الإجمالي	١٠٥	١٠٠
المرحلة التعليمية	ابتدائي	٥٢	٤٩,٥
	متوسط	٥٣	٥٠,٥
	الإجمالي	١٠٥	١٠٠

رابعاً: أدوات الدراسة :

أولاً : مقياس ماسلك :

أستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس ماسلك للاحتراق النفسي الذي قام كل من مقابلة وسلامة بترجمته عام ١٩٩٠ أثناء دراسة لهما ، كما قام (الوابلي ، ١٩٩٥) بترجمة المقياس أيضاً وتقنينه على البيئة السعودية .

ويتكون هذا المقياس من ثلاثة أبعاد تشكل في مجموعها الاحتراق النفسي **وهذه الأبعاد هي :**

- الإجهاد الانفعالي
- تبلد المشاعر
- شعور النقص بالإنجاز

ويقيس البعد الأول الإجهاد الانفعالي الذي يصيب المرشد من جراء العمل الذي يقوم به لخدمة الطلاب والبعد الثاني يقيس الشعور السلبي الذي يكونه المرشد تجاه الطلاب الذين يتعامل معهم . والبعد الثالث يقيس تقييم المرشد لأعماله سلباً .

وقد بنيت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن مشاعر الفرد أو اتجاهه ، ويتكون المقياس من (٢٢) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته ويطلب من المرشد أن يستجيب مرتين للفقرة الواحدة .. الأولى تشير إلى كم يتكرر هذا الشعور والثاني تشير إلى شدة وقوة هذا الشعور عندما يحدث . وقد درجت فقرات التكرار من ١-٦ حيث تعني الدرجة ٦ أن الشعور يحدث يومياً والدرجة ٥ يحدث معظم الأيام وهكذا تستمر الدرجات بالتنازل إلى الدرجة ١ حيث تعني أن هذا الشعور يحدث قليلاً في السنة . أما درجات شدة المقياس فقد درج المقياس من ١-٧ حيث تعني الدرجة ٧ أن الشعور يحدث بدرجة قوية جداً والدرجة ٦ تعني حدوث الشعور بدرجة قوية وهكذا يستمر التدرج بالتنازل إلى أن يصل إلى درجة ١ حيث تعني أن الشعور يحصل بدرجة ضعيفة جداً.

ولتفسير الدرجات الفرعية التي تمثل الأداء على الأبعاد المختلفة صنفت إلى درجات احتراق تراوحت ما بين العالية والمعتدلة والمتدنية والجدول التالي يوضح هذا التصنيف وقيمه .

جدول رقم (٢)
تصنيف مستويات الاحتراق النفسي على مستويي تكراروشدة مقياس ماسلك

المستوى الأبعاد	عال		معتدل		متدن	
	تكرار	شدة	تكرار	شدة	تكرار	شدة
الإجهاد الانفعالي	**٣٠ فما فوق**	**٤٠ فما فوق**	**١٨ـ٢٩**	**٢٦ـ٣٩**	**١ـ١٧**	**١ـ٢٥**
تبلد المشاعر	**١٢ فما فوق**	**١٥ فما فوق**	**٦ـ١١**	**٧ـ١٤**	**١ـ٥**	**١ـ٦**
الشعور بنقص الإنجاز	**١ـ٣٣**	**١ـ٣٦**	**٣٤ـ٣٩**	**٣٧ـ٤٣**	**٤٠ فما فوق**	**٤٤ فما فوق**

يتبين من الجدول (٢) أن ارتفاع الدرجات في البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) والثاني (تبلد المشاعر) يدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى الفرد ، في حين أن ارتفاع الدرجات في البعد الثالث (الشعور بنقص الإنجاز) يدل على تدني مستوى الاحتراق النفسي .

ووفقاً لمقياس ماسلك للاحتراق النفسي فإن الفرد لا يصنف على أنه يعاني من الاحتراق النفسي أو لا يعاني ولكن يصنف على أساس أن درجة الاحتراق النفسي عنده تتراوح ما بين عالية أو معتدلة أو متدينة وقد خصص لكل بعد من الأبعاد الثلاثة فقرات معينة لقياسه والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (٣)

أبعاد مقياس ماسلك للاحتراق النفسي

وعدد الفقرات الخاصة بكل بعد وأرقامها

البعد	عدد الفقرات الخاصة به	أرقام الفقرات على المقياس
الإجهاد الانفعالي	٩	١ـ ٢ـ٣ـ٦ـ٨ـ١٣ـ١٤ـ١٦ـ٢٠
تبلد المشاعر	٥	٥ـ١٠ـ١١ـ١٥ـ٢٢
نقص الشعور بالإنجاز	٨	٤ـ٧ـ٩ـ١٢ـ١٧ـ١٨ـ١٩ـ٢١

صدق الأداة وثباتها :

لقد أشارت ماسلك وجاكسون إلى أن الاختبار صادق وثابت ، فقد تم استخراج ثبات الاختبار باستخراج معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لتكرار وشدة أبعاد المقياس فكانت كما هي في الجدول ٤..

جدول رقم (٤)

دلالات ثبات المقياس الأصلي

البعـد	معامل ثبات التكرار	معامل ثبات الشدة
الإجهاد الانفعالي	٠,٩٠	٠,٨٧
تبلد المشاعر	٠,٧٩	٠,٧٦
نقص الشعور بالإنجاز	٠,٧١	٠,٧٣

لقد ظهرت دلالات صدق المقياس عن طريق تمييز المقياس بين فئات المعلمين الذين يعانون من احتراق نفسي عال وبين المعلمين الذين يعانون من احتراق نفسي متدن وفق تقديرات الإداريين .

حيث قام (دواني والكيلاني وعليان ، ١٩٨٩) باستخراج صدق المقياس حيث تم عرضه على لجنة محكمين وتم استخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد ولجميع فقرات المقياس وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وكانت قيم ألفا لجميع فقرات المقياس على التكرار = ٠,٧٥ وعلى الشدة = ٠,٧٨ وهي قيم مقبولة لأغراض ثبات الاختبار .

وجدير بالذكر فإن ترجمة فقرات المقياس الأصلي من قبل دواني والكيلاني وعليان (١٩٨٩) قد اتفقت تماماً مع ترجمة مقابلة وسلامة (المشار إليهما في حرتاوي ١٩٩١) حيث قاما باستخراج معاملات الثبات للمقياس ككل على مستوى التكرار والشدة وكانت على مستوى التكرار = ٠,٧٠ وعلى مستوى الشدة ٠,٧١ وهذه القيم مقبولة أيضاً لأغراض ثبات الاختبار كما قام الباحث في هذه الدراسة باستخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد من الأبعاد الثلاثة على حده وللأداء ككل وذلك باستخدام معادلة ألفا كرونباخ والجدول رقم (٥) يوضح ذلك

جدول رقم (٥)

معامل الاتساق الداخلي (ألفا - كرونباخ)

كمؤشر للثبات لكل فرع من فروع القياس والمقياس ككل

المجالات	التكرار	الشدة	عدد الفقرات
الإجهاد الانفعالي	٠,٨١	٠,٨٠	٩
تبلد المشاعر	٠,٥٧	٠,٦٢	٥
تقص الشعور بالإنجاز	٠,٦٩	٠,٧٣	٨
جميع فقرات الاختبار	٠,٧٨	٠,٧٩	٢٢

ولقد أعتمد الباحث بما قام به الباحث (الوابلي ، ١٩٩٠م) للتأكد من صدق الاختبار فيما يتعلق بصياغة الفقرات اللغوية وإنمائها للمجال الذي خصصت له وملاءمتها لقياس ما أعدت له .

ثانياً : البروفيل الشخصي لجوردن ألبورت

البروفيل الشخصي هو مقياس للشخصية وضعه في الأصل ل.ف.جوردن وقام باقتباسه وإعداده جابر وأبو حطب ، ويزودنا هذا الاختبار بقياس لأربعة جوانب للشخصية لها أهميتها في الأعمال اليومية بالنسبة للشخص السوي وهي:

(أ) السيطرة .

(ب) المسئولية .

(ج) الاتزان الانفعالي .

(د) الاجتماعية .

وهذه الجوانب الأربع مستقلة نسبياً وهي سمات ذات أهمية سيكولوجية اتضحت أهميتها في تحقيق توافق الفرد وفاعليته في كثير من المواقف الاجتماعية والتربوية والصناعية والمقياس مناسب للاستخدام مع طلاب المدرسة الثانوية والجامعة ومع جماعات الراشدين في مجال الصناعة وفي غيرها من المجالات .

ويتكون البروفيل من ١٨ مجموعة من العبارات الوصفية تشمل كل مجموعة على أربع عبارات وتمثل كل عبارة إحدى سمات الشخصية الأربع ، جملتين من الأربعة

تتشابهان من حيث أن لهما قيمة تفضيلية عالية "أي أن الأفراد العاديين يعتبرونها متساويتين في الإشتهائية الاجتماعية والجملتان الأخريان متساويتان في القيمة التفضيلية المنخفضة .

ويطلب من المفحوص أن يضع علامة على جملة من الجمل الأربعة باعتبارها تشبهه بأكبر درجة وعلى جملة أخرى باعتبارها تشبه بأقل درجة وبناء على ذلك فإن هذا ألأسلوب من الاختيار الإجباري يتيح للأفراد أن يرتبوا الجمل الأربعة في ثلاث رتب وهم لا يستطيعون أن يستجيبوا استجابة قبول لجميع العبارات كما يحدث في مقاييس التقرير الذاتي المألوفة ويترتب على هذا التنظيم أن البروفيل بالمقارنة بالاستخبارات التقليدية أقل قابيلة للتشويه من قبل الأفراد الذين يحاولون أن يعطوا صورة طيبة عن أنفسهم .

والصفات الأساسية للبروفيل ناتجة عن تطويره على أساس من التحليل العاملي واستخدام أسلوب الاختيار الإجباري ولقد تطورت صورته النهائية نتيجة للتحليل العاملي ولتجربته واستخدامه المتكرر ولمراجعة محتواه .

والبروفيل له كفاءة عالية من حيث الوقت والمجهود المطلوب لتطبيقة وتصحيحه وهو في الحقيقة ليس له وقت محدد للإجابة ويجيب عنه الفرد دون حاجة إلى إرشادات وتوجيهات وفي العادة يستطيع المجيب أن يتم الإجابة عنه في فترة من ٧ دقائق إلى ١٥ دقيقة .

والعناصر الثمانية عشر التي يتكون منها مقياس كل سمة تشكل أو تكون مقياس كل سمة وتصحح المقاييس الأربع تصحيحاً منفصلاً ومنطلق المفتاح أن يعطي كل عبارة تفضل بدرجة أكبر نقطتان وكل عبارة لا توضع عليها علامة نقطة واحدة وكل عبارة تفضل أقل تفضيل لا تحسب له أي نقطة وبإتباع هذا النظام من أنظمة التصحيح يكون أقصى تقدير ممكن على كل مقياس (سمة شخصية) ٣٦ نقطة .

تفسير سمات الشخصية :

تفسر الدرجات المرتفعة والمنخفضة على كل مقاييس البروفيل الشخصي على النحو الآتي :

١. **السيطرة (أ) :**

يحصل الأفراد المسيطرون لغوياً والذين يتخذون دوراً ناشطاً في الجماعة والواثقون من أنفسهم والجازمون المصرون في علاقاتهم بالآخرين والذين يميلون إلى اتخاذ القرارات مستقلين عن غيرهم ، ويحصل هؤلاء على درجة عالية على هذا المقياس ، أما الذين يقومون بدور سلبي في الجماعة والذين ينصتون أكثر مما يتكلمون ومن لديهم نقص في الثقة بالذات والذين يدعون للآخرين الدور القيادي والذين يعتمدون على الآخرين بشكل واضح في التماس النصيحة فإنهم في العادة يحصلون على درجة منخفضة .

٢. **المسؤولية (ب) :**

إن الأفراد الذين يقدرون على الاستمرار في أي عمل يكلفون به والمثابرون والمصممون والذين يمكن الاعتماد عليهم يحصلون على درجة عالية على هذا المقياس ، أما الأفراد العاجزون عن الاستمرار في العمل الذين لا يميلون إليه والذين يميلون إلى التقلب أو إلى عدم القيام بمسئولياتهم ، فإنهم يحصلون عادة على درجات منخفضة .

٣. **الاتزان الانفعالي (ج) :**

يحصل الأفراد المتزنون انفعاليا على درجات عالية على هذا المقياس وهم عادة بمنأى عن القلق والتوتر العصبي وترتبط الدرجات المنخفضة بالقلق الشديد والحساسية الزائدة والعصبية وعدم تحمل الإحباط وبصفة عامة تدل الدرجة المنخفضة على اتزان انفعالي ضعيف .

٤. **الاجتماعية (د) :**

يحصل الأفراد الاجتماعيون على درجة عالية على هذا المقياس وهم يحبون مخالطة الناس والعمل معهم ويربون في التجمعات وتدل الدرجات المنخفضة على نقص هذه النواحي وتحديد للاتصالات الاجتماعية وفي الحالات المتطرفة تجد تجنباً فعلياً للعلاقات الاجتماعية .

ثبات المقياس :

قام جابر و أبو حطب (د.ت) بحساب ثبات المقياس على عينة من طلاب الدبلوم الخاص بكلية التربية جامعة عين شمس وعددها (٦٢) طالباً ويبين الجدول رقم (٦) هذه النتائج :

جدول رقم (٦)

السمة	معاملات الثبات
السيطرة	٠,٧١
المسؤولية	٠,٦٧
الاتزان الانفعالي	٠,٦٩
الاجتماعية	٠,٧٨

ولحساب معاملات ثبات مقياس البروفيل الشخصي استخدم الباحث طريقة إعادة الاختبار بعد أسبوع من تطبيقه على عينة عددها (٤٠) مرشد وحصل على النتائج الموضحة في الجدول رقم (٧)

جدول رقم (٧)

السمة	معاملات الثبات
السيطرة	٠,٧٨
المسؤولية	٠,٧٤
الاتزان الانفعالي	٠,٧٢
الاجتماعية	٠,٦٥

ويتضح أن معاملات الثبات التي حصل علي نتائجها الباحث مرضية.

المعالجة الإحصائية :

قام باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات الدراسة وهي :

١. المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة .

٢. اختبار t.test للمقارنة بين المجموعات على متغيرات الدراسة .

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

نتائج الدراسة ومناقشتها

للحصول على نتائج الدراسة الحالية قام الباحث بالإجابة على تساؤلات الدراسة على النحو التالي :

<u>السؤال الأول :</u>

<u>ما درجة الاحتراق النفسي لدى مرشدي الطلاب بإدارة التربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من حيث مستوى التكرار والشدة على أبعاد مقياس ماسلك (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر نحو التلاميذ والشعور بنقص الإنجاز) ؟</u>

للإجابة على هذا السؤال تم إعداد جدول ضم تصنيف ماسلاك للتكرار والشدة لأبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة ، كما أبرز الجدول رقم (٨) مقارنة بين الدرجات التي حددها مقياس ماسلك وبين متوسطات هذه الأبعاد كما توصلت إليها الدراسة الحالية :

جدول رقم (٨)

تصنيف درجات ماسلك لأبعاد الاحتراق النفسي من حيث التكرار والشدة مقارنة بمتوسطات هذه الأبعاد كما توصلت إليها الدراسة الحالية

مستويات الاحتراق النفسي	التكرار		الشدة	
	معيار ماسلاك	نتائج الدراسة	معيار ماسلاك	نتائج الدراسة
متدن : الإجهاد الانفعالي	٠ـ١٧		٠ـ٢٥	
معتدل : الإجهاد الانفعالي	١٨ـ٢٩		٢٦ـ٣٩	٣٤,٥
عال : الإجهاد الانفعالي	٣٠ـ فأكثر	٣٢,٧	٤٠ ـ فأكثر	
متدن : تبلد المشاعر	١ـ٥		١ـ٦	
معتدل : تبلد المشاعر	٦ـ١١	١٠,٤	٧ـ١٤	١٢,٩
عال : تبلد المشاعر	١٢ـ فأكثر		١٥فأكثر	
متدن : نقص الشعور بالإنجاز	٤٠ـ فأكثر		٤٤فأكثر	
معتدل : نقص الشعور بالإنجاز	٣٤ـ٣٩		٣٧ـ٤٣	
عال : نقص الشعور بالإنجاز	١ـ٣٣	٣١,٧	١ـ٣٦	٣٢,٤

ويمكن تلخيص النتائج كما وردت في الجدول رقم (٨) على النحو التالي :

ـ أن متوسطات تكرار الإجهاد الانفعالي وتكرار تبلد المشاعر وتكرار الشعور نقص الإنجاز كانت (٣٢,٧) ، (١٠,٤) ، (٣٠,٧) على التوالي وهذا يشير إلى أن درجة

الاحتراق النفسي لهذه الدراسة مقارنة بتكرار الأبعاد السابقة كانت عالية (وفق تصنيف ماسلك للاحتراق النفسي ، عدا متوسط تكرار البعد الثاني " تبلد المشاعر " فقد كان متوسطاً .

- أما بالنسبة لمتوسطات شدة الإجهاد الانفعالي وشدة تبلد المشاعر وشدة نقص الشعور بالإنجاز . فقد كانت (٣٤,٥) ، (١٢,٩) ، (٣٢,٤) على التوالي وهذا يشير إلى أن درجة شدة الإجهاد الانفعالي وشدة تبلد المشاعر كانت متوسطة وفق تصنيف ماسلك للاحتراق النفسي بينما كان متوسط شدة نقص الشعور بالإنجاز عالياً .

السؤال الثاني :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة في الأبعاد التالية : الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الخبرة في الإرشاد ؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار (ت) لمعرفة الفروق والجدول رقم (٩) يوضح النتيجة .

جدول رقم (٩)

يوضح الفروق بين أبعاد مستويات الاحتراق النفسي التي تعزى للخبرة على بعد الشدة والتكرار

الخبرة / البعد	١-٥ ن = ٦٣		من ٦ فأكثر ن = ٤٢		قيمة ت	الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الإجهاد الانفعالي - تكرار	٢٨,٤٦	٨,٥٦٦	٢٩,٧٩	٧,٩١٦	٠,٨-	غير دال
الإجهاد الانفعالي - الشدة	٣٠,٥٦	١٠,٢٦١	٣٣,١	١٠,١٣٣	- ١,٢٤٩	غير دال
تبلد المشاعر - تكرار	٨,٦٥	٣,٩٨	٩,٦	٣,٦٦٣	- ١,٢٢٩	غير دال
تبلد المشاعر - شدة	٩,٣٧	٤,٦٨٨	١١,٠٧	٥,٥٩٤	١,٦٩-	غير دال
نقص الشعور بالإنجاز - تكرار	٣٧,٧٩	٦,٣١	٣٨,٣٦	٦,٦٤٧	٠,٤٣٩	غير دال
نقص الشعور بالإنجاز - شدة	٤٢,٠٨	٨,٦٣٨	٤٢,٥٤	٨,٢٥٣	٠,٢٢١	غير دال

يتبين في الجدول رقم (٩) إلى أن المرشدين من أصحاب الخبرة ٦ سنوات فأكثر كان لديهم درجة احتراق أعلى من نظرائهم من أصحاب الخبرة الأقل في جميع الأبعاد إلا أن هذا الفارق لا يرق إلى مستوى الدلالة الإحصائية وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من هند حرتاوي (١٩٩١) وكمال دواني وآخرون (١٩٨٩) و وتختلف عن دراسة الزيود (١٩٩٩) ..

ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن الحماس والرغبة تظهر في التلاشي مع استمرار العمل لفترة طويلة وتحت ضغوط مهنية صعبة مع تعدد مهام المرشد الطلابي داخل المدرسة سواء الفنية أو الإدارية وتعدد الأدوار التي يمارسها أحياناً .

السؤال الثالث :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة في الأبعاد التالية : الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي للمرشد ؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار (ت) لمعرفة الفروق والجدول رقم (١٠) يوضح النتيجة

جدول رقم (١٠)

يوضح الفروق بين أبعاد مستويات الاحتراق النفسي التي تعزى للتخصص على بعدي الشدة والتكرار

التخصص / البعد	متخصص ن= ٧٥		غير متخصص ن=٣٠		قيمة ت	الدلالة
	المتوسط	الانحراف	ا توسط	الا راف		
الإجهاد الانفعالي ـ تكرار	٢٩,١٦	٨,٤٩٦	٢٨,٥٧	٧,٩١٦	٠,٣٣	غير دال
الإجهاد الانفعالي ـ شدة	٣١,٠٣	١٠,٤٦١	٣٢,٩٣	٩,٦٩٢	٠,٨٦١-	غير دال
تبلد المشاعر ـ تكرار	٩,١١	٣,٨١٩	٨,٨٣	٤,٠٤٤	٠,٣٢٦	غير دال
تبلد المشاعر ـ شدة	٩,٩٦	٤,٧٤٩	١٠,٢٧	٦,٠١١	٠,٢٧٦-	غير دال
نقص الشعور بالإنجاز ـ تكرار	٣٧,٥٢	٦,٦٥	٣٩,٢٧	٥,٧٢٣	١,٢٦٣ ـ	غير دال
نقص الشعور بالإنجاز ـ شدة	٤١,٢٣	٨,٩٧٢	٤٤,٣٧	٦,٤٣٨	١,٩٤٧ ـ	غير دال

ويوضح الجدول رقم (١٠) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين في الإرشاد وغير المتخصصين في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة في جميع الأبعاد وهذه النتيجة تتفق مع دراسة حرتاوي (١٩٩١) ودراسة الزيود (١٩٩٩) وتختلف مع نتيجة دراسة دواني وآخرون (١٩٨٩) ويرى الباحث أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين وغير المتخصصين في الإرشاد يعود إلى أن أغلب مهام الإرشاد الطلابي في مدارس التعليم العام هي في متناول جميع المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين وبالتالي لا يمكن أن تؤثر هذه المهام على غير المختصين بدرجة ذات أثر تسبب احتراق نفسي لديه تميزه عن المتخصص .

السؤال الرابع :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في درجة الاحتراق النفسي من حيث مستوى التكرار والشدة في الأبعاد التالية : الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز تعزى لتغير لمتغير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد الطلابي ؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار (ت) لمعرفة الفروق والجدول رقم (١١) يوضح النتيجة

جدول رقم (١١)

يوضح الفروق بين أبعاد الاحتراق النفسي التي تعزى للمرحلة التعليمية على بعدي الشدة والتكرار

البعد / المرحلة التعليمية		الابتدائي ن=٥٢		المتوسط ن=٥٣		قيمة ت	الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الإجهاد الانفعالي	تكرار	٢٨,٨٣	٨,٠٤٦	٢٩,١٥	٨,٦١٤	ـ ٠,١٩٩	غير دال
	شدة	٣٠,٧٩	٩,٨٩٤	٣٢,٣٤	١٠,٦٠١	٠,٧٧٥ـ	غير دال
تبلد المشاعر ـ	تكرار	٨,٧٩	٣,٣٩٢	٩,٢٦	٤,٣٠٢	٠,٦٢٨ـ	غير دال
	شدة	١٠,٣٥	٤,٧٨١	٩,٧٥	٥,٤٤٩	ـ ٠,٥٩١	غير دال
شعور النقص بالإنجاز	تكرار	٣٧,١٣	٦,٦٠١	٣٨,٨٩	٦,١٧٩	ـ ١,٤٠٥	غير دال
	شدة	٤٠,٦	٨,٤٤٤	٤٣,٨٣	٨,٢١٨	ـ ١,٩٨٩	غير دال

ويوضح الجدول رقم (١١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب العاملين بالمرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة في درجة الاحتراق من حيث مستوى التكرار والشدة في جميع الأبعاد ما عدا نقص الشعور بالإنجاز في مستوى الشدة عند (٠,٠٥) وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (الوابلي ، ١٩٩٥م) وتختلف مع الدراسة نفسها في بعد تبلد الشعور ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن مهام المرشد الطلابي في المرحلة الابتدائية هي نفس مهام المرشد الطلابي في المرحلة المتوسطة وبالتالي لا يمكن أن يكون هناك اختلاف في درجة الجهد المبذول في تنفيذ هذه المهام يؤدي إلى اختلاف ملحوظ في درجة الاحتراق النفسي بين العاملين في المرحلتين . .

السؤال الخامس :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الانفعالي بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية : " المسئولية ، السيطرة ، الاجتماعية ، الانفعالية " على مستوى التكرار والشدة ؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بأخذ متوسط والانحراف المعياري واختيار(ت) لحساب الفروق بين المرتفعتين والمنخفضتين في كل سمة من السمات أعلاه في بعد الإجهاد الانفعالي والجدول رقم (١٢) يوضح النتيجة ..

جدول رقم (١٢)

جدول يوضح الفروق بين ذوي السمات المنخفضة والمرتفعة التالية

" المسئولية - السيطرة - الاجتماعية - الانفعالية " في بعد الإجهاد الانفعالي على مستوى التكرار والشدة

البعـــد	مستوى الشدة	المسئولية				قيمة ت	الدلالة
		مرتفع ن = ٤٥		منخفض ن = ٦٠			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
الإجهاد الانفعالي	تكرار	٣١,٥	١,٦٤	٢٦,٨٥	٢,٥٩	٧,٠٢٣	دال
	شدة	٣١,٨٢	١,٨٩	٢٧	٢,٠٤	٦,٠٥٨	دال
		السيطرة					
		مرتفع ن = ٥٤		منخفض = ن ٥١			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣١,٧٢	١,٧٧	٢٦,١٩	٢,٧٣	٨,٢٧٤	دال
	شدة	٣١,٧٩	٢,٠١	٢٦	٢,٧٥	٦,٣	دال
		الاجتماعية					
		مرتفع ن = ٦٠		منخفض ن = ٤٥			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣٢,٤	١,١١٩	٢٧,٧١	٣,٢٩	٦,٦٣٧	دال
	شدة	٣٢,٦٩	١,٣٢	٢٧,٤٢	٢,٩٤	٥,٨٧٦	دال
		الانفعالية					
		مرتفع ن = ٤٩		منخفض ن = ٥٦			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣٢,٩٢	١,١	٢٩,٠٩	٣.ز٢	٥,٨٠١	دال
	شدة	٣٣,١٣	١,١٩	٢٩,٢٠	٢,٢	٥,٥٠٦	دال

ونلاحظ من الجدول رقم (١٢) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي السمات المرتفعة وذوي السمات المنخفضة في بعد الإجهاد الانفعالي لصالح المرتفعين في كل سمة من السمات التالية (السيطرة ، المسئولية ، الاجتماعية والانفعالية).

ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن الحاصلين على درجات مرتفعة في كل سمة من هذه السمات حريصون على تحقيق درجة عالية من الإنجاز والمثالية في العمل، لذلك فهم أكثر عرضة للإجهاد الانفعالي بسبب العمل المستمر والاستخدام الزائد للطاقة البدنية وهذا يتفق مع عدد كبير من الدراسات مثل دوني وآخرون (١٩٩٨م) والعضايلة (١٩٩٠م) التي أشارت إلى أن أكثر المهنيين عرضة للاحتراق النفسي خاصة الذين يسعون إلى تحقيق المثالية في العمل والأكثر التزاما وإخلاصاً .

السؤال السادس :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد شعور النقص بالإنجاز بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسئولية ، السيطرة ، الاجتماعية ، الانفعالية) ؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بأخذ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) لحساب الفروق بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة في كل سمة من السمات في بعد نقص الشعور بالإنجاز والجدول رقم ١٣ يوضح النتيجة :

جدول رقم (١٣)

جدول يوضح الفروق بين ذوي السمات المنخفضة والمرتفعة التالية " المسئولية - السيطرة - الاجتماعية - الانفعالية " في بعد نقص الشعور بالإنجاز على مستويي التكرار والشدة

البعد	الاستجابة	المسئولية				قيمة (ت)	الدلالة
		مرتفع ن = ٤٥		منخفض ن = ٦٠			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
شعور النقص بالإنجاز	تكرار	٣١,٦٤	١,٥٧	٢٧,٥	١,٥٨	٩,٦٦	دال
	شدة	٣١,٥٤	١,٥٧	٢٧,٧٢	١,٦٥	٨,٦١٩	دال
	الاستجابة	السيطرة				قيمة (ت)	الدلالة
		مرتفع ن = ٥٤		منخفض = ن ٥١			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣١,٩١	١,٩٢	٢٧,٢٧	١,٧٠	٩,١١٨	دال
	شدة	٣١,٨٤	١,٨٩	٢٧,٠٠	٢,١٩	٨,٥٧٧	دال
	الاستجابة	الاجتماعية				قيمة (ت)	الدلالة
		مرتفع ن = ٦٠		منخفض ن = ٤٥			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣٢,٤٧	١,٤٤	٢٨,٦٥	٢,١٦	٧,٨٠٢	دال
	شدة	٣٢,٤٤	١,٤٦	٢٨,١٦	٢,٧٧	٧,٣٨٩	دال
	الاستجابة	الانفعالية				قيمة (ت)	الدلالة
		مرتفع ن = ٤٩		منخفض ن = ٥٦			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
	تكرار	٣٣,٣	١,٠٥	٣٠,٢٤	١,٢٥	٩,٣٦٢	دال
	شدة	٣٣,٣١	١,٠٦	٣٠,١٨	١,٤٢	٨,٩٤٢	دال

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة في بعد شعور النقص الإنجاز لصالح المرتفعين في كل سمة من السمات التالية (المسئولية ، السيطرة ، الاجتماعية ، الانفعالية) ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن هذه الفئة حريصة على تقديم إنجاز ذي مستوى عال وفي نفس الوقت تعتبر هذه الفئة أكثر حرصاً على إحداث تغيرات اجتماعية وهذا يتفق مع عدد من الدراسات مثل حمدي وآخرون (١٩٩٩م) التي ترى أنه كلما زاد طموح الفرد في إحداث تغيرات اجتماعية كلما كان أكثر عرضة للاحتراق النفسي بسبب العقبات الخارجية التي تقف حجر عثرة في طريق تحقيق أفكاره ونشرها وتحت الضغط الداخلي للعطاء مما يجعل الأفراد ذوي السمات المرتفعة أكثر إحساساً بشعور النقص بالإنجاز ولكن مع استمرار الإجهاد تصبح هذه الفئة أكثر عرضة لشعور النقص بالإنجاز .

السؤال السابع :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد تبلد الشعور بين ذوى السمات المرتفعة والمنخفضة التالية (المسئولية ، السيطرة الاجتماعية ، الانفعالية) .

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بأخذ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختيار (ت) لحساب الفروق بين ذو السمات المرتفعة والمنخفضة في كل سمة من السمات أعلاه في بعد تبلد الشعور والجدول رقم (١٤) يوضح النتيجة .

جدول رقم (١٤)

جدول يوضح حساب الفروق بين ذو السمات المرتفعة والمنخفضة

في كل سمة من السمات النفسية في بعد تبلد الشعور

البعد	الاستجابة	المسئولية				قيمة ت	الدلالة
		مرتفع		منخفض			
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
تبلد الشعور	تكرار	٣٢,٠٩	١,٩٢	٢٧,٤٥	١,٤٤	٦,٤٠٥	دال
	شدة	٣٢,١٤	٢,٣٤	٢٦,١٧	١,٩٤	٤,٩٥٥	دال
	الاستجابة	السيطرة				قيمة ت	الدلالة
		مرتفع		**منخفض**			
		متوسط	**انحراف**	**متوسط**	**انحراف**		
	تكرار	٣٢,٢٩	٢,١٣	٢٦,٥	١,٧٧	٦,٩٤٢	دال
	شدة	٢٣,١٠	٢,٢٨	٢٥,٠٠	٣,٦١	٤,٧٨٠	دال
	الاستجابة	الاجتماعية				قيمة ت	الدلالة
		مرتفع		**منخفض**			
		متوسط	**انحراف**	**متوسط**	**انحراف**		
	تكرار	٣٢,٣٨	١,٣٣	٢٧,٦٩	٣,٠٢	٨,٧١٥	دال
	شدة	٣٢,٤٧	١,٣٥	٢٨,٠٤	٢,٧٢	٨,٢٩٩	دال
	الاستجابة	الانفعالية				قيمة ت	الدلالة
		مرتفع		**منخفض**			
		متوسط	**انحراف**	**متوسط**	**انحراف**		
	تكرار	٣٣,٠٠	١,١١٥	٢٩,٨٩	١,٨٣	٤,٨٩٩	دال
	شدة	٣٣,٣٣	١,١٢	٢٨,٢٥	٢,٢٢	٥,٦٣٩	دال

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي السمات المرتفعة والمنخفضة في كل سمة من السمات أعلاه في تبلد الشعور ويعود ذلك إلى أن الإحساس باليأس والعجز والفشل والاستمرار يؤدي إلى تبلد الشعور لدى مرشدي الطلاب وهذا يتفق مع ما توصل إليه دراسة سيدولين نقلاً عن الفرج (٢٠٠٠م).

الفصل الخامس

ملخص النتائج

ملخص النتائج

من خلال نتائج الدراسة تبين ما يلي :

١. إن مرشدي الطلاب يتعرضون لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة عالية في بعدي (تكرار الإجهاد الانفعالي وتكرار تبلد الشعور) وبدرجة متوسطة في بعد تكرار الشعور بنقص الإنجاز ، بينما يتعرضون لظاهرة الاحتراق في بعدي (شدة الإجهاد الانفعالي وشدة تبلد الشعور) بدرجة متوسطة يتعرضون لظاهرة الاحتراق بدرجة عالية في بعد شدة نقص الشعور بالإنجاز وذلك حسب مقياس ماسلك للاحتراق النفسي .

٢. أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرشدي الطلاب في أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز) تعزى للمتغيرات التالية : الخبرة في الإرشاد ، التخصص ، المرحلة التعليمية .

٣. المرشدين الذين حصلوا على درجات مرتفعة في كل سمة من السمات الأربع : المسؤولية ، السيطرة ، الاجتماعية ، الانفعالية ، كانوا أكثر احتراقاً من الذين حصلوا على درجات منخفضة في نفس السمة وذلك لكل السمات على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة .

التوصيـــــــــات

بناء على نتائج هذه الدراسة يوصي الباحث بما يلي :

١. ينبغي على متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم التخفيف من العبء الوظيفي الإداري الملقى على مرشدي الطلاب والاهتمام بالجانب الفني .

٢. ينبغي توفير البرامج التدريبية المناسبة التي تساهم في النمو المهني للمرشد مما ينعكس على الصحة النفسية له .

٣. ينبغي التركيز على المتغيرات النفسية والشخصية عند اختيار المرشد الطلابي وعدم الاكتفاء بالمتغيرات الديمغرافية .

الدراسات المقترحة

يرى الباحث ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من أجل :

- تحديد مصادر الاحتراق النفسي عند مرشدي الطلاب .
- معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في قطاع التربية والتعليم (معلمين ، مديري مدارس ، مشرفين تربويين) مع ضرورة استخدام مقاييس أخرى لقياس مستوى الاحتراق النفسي
- يوصي الباحث بتناول متغيرات ديمغرافية أخرى في البحوث المستقبلية بسبب غياب وعدم وجود علاقة ذات مغزى أو دلالة بين المتغيرات الديمغرافية وبين الاحتراق النفسي في هذه الدراسة مثل (الجنس ، المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمرشدين)
- تناول المتغيرات النفسية في الدراسات المستقبلية أمر مع ضرورة تنوع هذه المتغيرات .

المراجع والمصادر

١) أبو رجيلة ، فالح (١٤٢٠هـ) :"***العلاقة بين ممارسة النشاط الرياضي وبعض سمات الشخصية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة جدة*** ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.

٢) أبو سريح ، رضا عبد الله (١٩٩٣م):، ***الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق لدى طلاب الجامعة*** ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق .

٣) البتال ، زيد (١٩٩٩م): ***الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة*** ، ندوة الإرشاد النفسي والمهني ، جامعة الخليج العربي ، البحرين.

٤) البتال ، زيد بن محمد (٢٠٠٠م) : "***الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة " سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة*** "، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

٥) تركستاني ، مريم (١٩٩٦م) : ***التوافق المهني وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة*** ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، الرياض.

٦) جيرنس ، كاري (شتا ١٩٨٦) : "***الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية*** مجلة العلوم الاجتماعية " ع١٤ .

٧) حامد ، رنا نجيب (٢٠٠١م) : "***مصادر الاحتراق لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن*** " مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر ع ٢٢ .

٨) حرتاوي ، هند عبد الله (١٩٩١م): "***مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن*** " رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن .

٩) الدبابسة ، محمد أحمد (١٩٩٣م) :"***مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات*** " رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن.

١٠) دونـي وآخـرون (شـتاء ١٩٨٩) : "***مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن*** " المجلة التربوية رقم ١٩ مج ٥ .
١١) راجح ، أحمد عزت (١٩٨٥م): ***أصول علم النفس*** ، دار المكتب المصري الحديث ، الأسكندرية ، الطبعة التاسعة .
١٢) الراشدان ، مالك أحمد (١٩٩٥م) :"***مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية*** " رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن.
١٣) زهران ، حامد عبد السلام (١٩٩٧م): ***الصحة النفسية والعلاج النفسي*** ، عالم الكتب ،.
١٤) الزهراني ، سعيد عبد الرحمن (١٩٩٥م): ***مصادر الإجهاد النفسي وأعراضه لدى المشرفين التربويين بالمنطقة الغربية*** ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، كلية التربية قسم المناهج وطرق التدريس.
١٥) زيدان ، إيمان محمد (١٩٩٨م): "***مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات*** ـ رسالة دكتوراه ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة .
١٦) الزيود ، نادر فهمي (١٩٨٨م) : ***الدليل العملي للمرشدين النفسيين والتربويين*** ، دار الفكر ، عمان ، الأردن.
١٧) الزيود ، نادر فهمي (٢٠٠٢م): ***واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن*** ، جامعة قطر ، كلية التربية ، مجلة العلوم التربوية ، العدد (١).
١٨) السمادوني ، السيد إبراهيم (١٩٩٠م): ***إدراك المتفوقين عقلياً للضغوط والاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية*** ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة المنصورة .
١٩) السيد ، عبدالحليم محمود وآخرون (١٩٩٠م) :"***علم النفس العام*** " مكتبة الغريب ، القاهرة .

٢٠) الشافعي ، مجدي محمد (١٤١٧هـ): ***الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى الموظفين السعوديين وغير السعوديين*** ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، كلية التربية.

٢١) شقير ، زينب محمود (٢٠٠٢م): ***الشخصية السوية والمضطربة*** ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .

٢٢) الطحاينة ، زياد محمد (١٩٩٥م) :"***مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن*** " رسالة ماجستير ، جامعة الأردن ، عمان .

٢٣) الطريدي ، عبد الرحمن (١٩٩١م) : "***المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات***" ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .

٢٤) عبد الجواد ، وفاء محمد (١٩٩٤م) : ***فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين*** ، قسم الصحة النفسية ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، مصر.

٢٥) عبد الحافظ ، ليلى عبد الحميد (١٩٩٣م) ، ***مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة لضغوط العمل المتمثلة في الاحتراق النفسي*** ، المجلة التربوية ، العدد ٨ ،كلية التربية بسوهاج ، مصر.

٢٦) عبد الخالق ، أحمد محمد (١٩٨٩م): ***أسس علم النفس*** ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ،.

٢٧) عبد الخالق ، أحمد محمد (١٩٨٣م) : ***الأبعاد الأساسية للشخصية*** - دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية .

٢٨) عبد الخالق ، أحمد محمد (١٩٨٧م) : ***استخبارات الشخصية*** - دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية .

٢٩) عبد الرحمن ، علي أحمد "***مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين***، رسالة ماجستير ، جامعة الأردن ،عمان.

٣٠) عبيدات ، ذوقان وآخرون (١٩٩٧م) : مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس ، الأردن .

٣١) عثمان ، فاروق السيد (١٤٢١هـ) : القلق و***إدارة الضغوط النفسية*** ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ١٤٢١هـ .

٣٢) عسكر ، علي وآخرون (١٩٨٦م) : "***مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي***" المجلة التربوية ،ع ١٠٤ .

٣٣) عسكر ، علي (٢٠٠٠م) : ***ضغوط الحياة .. وأساليب مواجهتها*** ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .

٣٤) عسكر ، علي ، و العريان ، جعفر (١٩٢م) : ***السلوك البشري في مجالات العمل***، منشورات ذات السلاسل ، الكويت .

٣٥) العضايلة ، عبد السلام (١٩٩٠) : "***الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن***" رسالة ماجستير " الجامعة الأردنية ، عمان الأردن.

٣٦) العقرباوي ، محمد سليمان (١٩٩٤م) : ***مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم بعمان الكبرى*** ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان.

٣٧) عيسوي ، عبد الرحمن (١٩٩٣م): ***علم النفس والإنسان*** ، بيروت ، الدار الجامعية .

٣٨) عيسى ، محمد رفقي (١٩٩٥م): ***التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض*** ، جامعة الكويت ، المجلة التربوية العدد ٣٤.

٣٩) غنيم ، سيد محمد (١٩٧٥م) : ***سيكولوجية الشخصية*** ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

٤٠) الفاعوري ، فايزة عبد الكريم (١٩٩٠م): ***الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن*** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

٤١) الفرج ، عدنان (١٩٩٨م): ***الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في قطر*** ، كلية التربية ـ جامعة قطر.

٤٢) فهمي ، مصطفى (١٩٧٥) : ***علم النفس أصوله وتطبيقاته التربوية*** ، مكتبة الخانجي ، القاهرة .

٤٣) محمد ، عادل عبد الله (١٩٩٥) : "***بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين*** " مجلة دراسات نفسية ع٢.

٤٤) محمد ، عادل عبد الله (١٩٩٤م) : ***مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين*** ، مكتبة الأنجلو المصرية .

٤٥) المساد، أمين صلاح الدين (١٩٩٣م):"***أثر المناخ التنظيمي في كل من الاحتراق النفسي لدى المعلمين والتحصيل عند الطلاب*** " رسالة ماجستير ، جامعة الأردن ، عمان .

٤٦) المشعان ، عويد سلطان (١٩٩٨م): ***دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني*** ، دار القلم ، الكويت .

٤٧) مقابلة ، نصر يوسف ، وسلامة ،كايد محمد (١٩٩٣) : "***دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات*** ، جامعة دمشق .

٤٨) مقابلة ، نصر يوسف (١٩٩٦م) : ***العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين ،*** مجلة علم النفس ، جامعة القاهرة ، العدد العاشر .

٤٩) موسى ، عبد الله عبد الحي (١٩٧٩م) : ***المدخل إلى علم النفس*** ، كلية التربية ، بنها ، جامعة الزقازيق .

٥٠) نجاتي ، محمد عثمان (١٩٨٨م) ***: علم النفس في حياتنا اليومية*** ، الكويت ، دار القلم .

٥١) النظامي ، نظام بن سهيل (١٩٩٦م) : ***الإنهاك الوظيفي لدى مديري المدارس بمحافظة جدة*** ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .

٥٢) الوابلي ، سليمان محمد (١٩٩٥م) : "***الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام***"، مجلة مركز البحوث التربوية - جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.

٥٣) وزارة التربيــة والتعلـيم (١٤٢٤هـــ) : تعمــيم رقــم ٤٦/٣١٣ بــشأن ضــوابط وإجراءات العمل في التوجيه والإرشاد.

٥٤) وزارة التربية والتعليم (١٤٢٢هـ) : ***دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام*** .الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد ، الطبعة الثانية .

٥٥) ياسـين ، حمـدي وآخـرون (١٩٩٩م) : ***علـم الـنفس الـصناعي والتنظيمـي بـين النظرية والتطبيق*** ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .

56) Fanber, Barry A (1984b) Teacher Burnout: Assumpitions, Myths, and Lssues Teacher College Record. V. 86N .

57) Chrisitina Maslach and Susan(1981): “The Measurement of Expenienced Burn out “ Journal of Occupational Behavior vol.2.